



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

MORFEUS-prototyypin kehittäminen opiskelija- ja toimijatestauksen näkökulmasta

Puuska, Sanna

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

MORFEUS-prototyypin kehittäminen opiskelija- ja toimijatestauksen näkökulmasta

Sanna Puuska
Sairaanhoitaja (AMK)
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Sanna Puuska

MORFEUS-prototyypin kehittäminen opiskelija- ja toimijatestauksen näkökulmasta

Vuosi 2017

Sivumäärä 41

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella MORFEUS-hankkeessa kehitetyn sosiaali- ja terveysalan asiakastietojärjestelmän prototyypin kehittämistä opiskelija- ja toimijatestauksen näkökulmasta. Tavoitteena oli kehittää prototyypin käytettävyyttä toimivammaksi kokonaisuudeksi sekä saada palautetta ideoista prototyypin taustalla. Tein opinnäytetyön MORFEUS-hankkeeseen.

MORFEUS-hanke on Laurea-ammattikorkeakoulun ja Aalto-yliopiston monitieteinen yhteistyöhanke. Hankkeessa tutkitaan hyvinvointipalveluiden tiedonkulkua, ja tutkimustulosten perusteella pyritään kehittämään uudenlaisia asiakaslähtöisempiä ja tehokkaampia palvelukokonaisuuksia (Pöyry-Lassila, Salmi, Pohjonen, Noso, Meristö & Kantola 2016, 78).

MORFEUS-hankkeessa kehitettyä prototyyppiä kutsuttiin testausvaiheissa nimellä Peili. Peili on kehitetty internettiin toimivaksi tietomallinnukseksi, jossa on erilaisia näkymiä eri toimijoille (ammattilainen ja asiakas). Peili on ikään kuin idean testaukseen soveltuva ohjelmisto.

Opinnäytetyön keskeisinä teemoina olivat palvelumuotoilu, prototyyppi palvelumuotoilussa, kokeilemalla kehittäminen, tiedonkulku, varhainen puuttuminen, huolen herääminen ja voimaantuminen. Opinnäytetyö tehtiin laadullisena tutkimuksena. Aineistona on käytetty testaustilanteissa taltioituja ääninauhoja ja koontilomakkeita.

Tutkimuskysymykset olivat: 1. Miten MORFEUS-hankkeessa kehitettyä prototyyppiä testattiin erilaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden yhteistyönä? 2. Mitä näkemyksiä prototyypin testaaminen tuotti prototyypin kehittämiseksi?

Tutkimustuloksissa nousi esiin tiedonkulkuun, voimaantumiseen ja huolen heräämiseen liittyviä asioita. Tuloksiin on myös vaikuttanut se, että tutkimuksen aikana on ollut testattavana kaksi konstruoitua case-tapausta, joista ensimmäinen on liittynyt lastensuojeluun ja toinen sosiaalialaan.

Asiasanat: prototyyppi, kehittäminen, tiedonkulku, voimaantuminen, varhainen puuttuminen

Sanna Puuska

MORFEUS Prototype Testing from the Point of View of Testing by Student and Agent

Year	2017	Pages	41
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to survey the development of a prototype concerning customer information system of social security and health care sector from the student's and agent's perspective. The aim was to develop this prototype to be more practical by doing student and agent testing of this prototype and to get feedback of the prototyping. This thesis was done for the MORFEUS project.

The MORFEUS project is a multidisciplinary collaboration project of Laurea University of Applied Sciences and Aalto University. The project studies flow of information in wellbeing services and develops new customer-oriented and more effective service systems based on research results (Pöyry-Lassila, Salmi, Pohjonen, Noso, Meristö & Kantola 2016, 78).

The MORFEUS prototype was called Peili. Peili is an online information modelling, which has different views for different agents (professional and customer). Peili is software that applies testing this idea.

The main themes in this thesis were service design, prototyping in service design, experiment with development, flow of information, early intervention, awakening of concern and empowerment. The thesis is based on qualitative research. Students, teachers, agents and researchers who have been in this project have been used as material sources. The material was collected in test situations and material contains comment forms and recordings, which were transcribed later.

The research questions were: 1. How was the prototype created in the MORFEUS project tested in the co-operation of different social and wellbeing service agents? 2. What kind of views resulted from the results?

The research results made visible some aspects that were related to flow of information, empowerment and the awakening of concern. The study has also been influenced by the testing of two fictional cases, the first of which was related to child protection and the other was related to social services.

Keywords: prototype, development, flow of information, empowerment, early intervention

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
3	Keskeiset käsitteet.....	8
3.1	Palvelumuotoilu	8
3.2	Prototypointi palvelumuotoilussa	9
3.3	Kokeilemalla kehittäminen	10
3.4	Tiedonkulku	11
3.5	Varhainen puuttuminen ja huolen herääminen	11
3.6	Voimaantuminen	12
4	Opinnäytetyön toteutus.....	13
4.1	Aineiston keruu	13
4.2	Sisällönanalyysi	14
5	MORFEUS-prototyypin kuvaus	17
6	Prototyypin testaus ja sen eteneminen	21
6.1	Ensimmäinen testauskerta 27.10.2016	21
6.2	Toinen testauskerta 15. –16.11.2016	22
6.3	Kolmas testauskerta 23.11.2016.....	23
7	Tulokset ja kehittämis ehdotukset.....	24
7.1	Ensimmäisen testauskerran tulokset.....	24
7.2	Toisen testauskerran tulokset.....	25
7.3	Kolmannen testauskerran tulokset.....	27
7.4	Kehittämis ehdotukset	30
7.5	Testausten anti suhteessa edelleen kehitettyyn ProtoTouriin	33
8	Pohdinta	34
8.1	Opinnäytetyöprosessin arviointi	34
8.1.1	Opinnäytetyön luotettavuus.....	35
8.1.2	Opinnäytetyön eettisyys	35
	Lähteet	37
	Kuviot..	39
	Taulukot	40
	Liitteet.....	41

1 Johdanto

Opinnäytetyö on osa MORFEUS-hanketta ja sen toimeksiantona tehty tutkimustyyppinen opinnäytetyö. MORFEUS-hanke on Laurea-ammattikorkeakoulun ja Aalto-yliopiston monitieteinen yhteistyöhanke, jonka avulla tutkitaan hyvinvointipalveluiden tiedonkulkua, ja tutkimustulosten perusteella pyritään kehittämään uudenlaisia asiakaslähtöisempiä ja tehokkaampia palvelukokonaisuuksia. ”MORFEUS - Mallinnettu informaatio, Osallistavat työtavat, Rakentuva tulevaisuus, Fasilitoitu yhteistyö ja Ennakoiva innovointi Uudistuvassa Sosiaali- ja terveydenhuollossa” (Pöyry-Lassila, Salmi, Pohjonen, Noso, Meristö & Kantola 2016, 78).

Hankkeen avulla tutkitaan hyvinvointipalvelujen monitoimijaisia ekosysteemejä ja niitä kehitetään tietomallinnuksen, palvelumuotoilun ja tulevaisuustyöskentelyn keinoin. Hankkeessa keskitytään erityisesti päihde-, mielenterveys- ja lastensuojelupalveluihin. Hankkeen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Hankkeessa konstruoidun case-esimerkkien avulla tutkitaan ja kehitetään palveluekosysteemejä (Viitala 2015).

Suomessa on käynnissä valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden palvelujärjestelmäkokoisuuden uudistaminen eli SOTE-uudistus, minkä vuoksi on ajankohtaista käydä läpi ja tutkia sosiaalityön tiedonkulkuun ongelmia ja vahvuuksia, varhaista puuttumista sekä lastensuojelun palveluprosessia (Pöyry-Lassila ym. 2016, 78, 81.)

Hanke kestää kaksi ja puoli vuotta (1.1.2015–30.6.2017). Koko hankkeessa tarkastellaan erityisesti: ”Miten organisaatorajat ylittävää yhteistyötä voidaan fasilitoida asiakaslähtöisten hyvinvointipalveluiden ekosysteemin kehittämisen kontekstissa?” (Pöyry-Lassila ym. 2016, 81.) Hankkeen tarkoituksena on kehittää sosiaali- ja terveysalan palvelujen tietojärjestelmään soveltuva malli, joka helpottaa palveluiden tuottamista ja hankkimista. Tietomallinnuksen ytimenä on havainnollistaa eri toimijoiden välisiä tehtäviä, suhteita ja tietotarpeita. Tulevaisuudessa voitaisiin parantaa ja tehdä uusia palveluita tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin (Viitala 2015.)

Hankkeessa tarkasteltiin lastensuojelun nykytilannetta Case Porvoon avulla. Tapausesimerkin kontekstina on ollut lastensuojelun ekosysteemi Porvoon kaupungissa ennen, nyt ja tulevaisuudessa. Case Porvoon tarkoituksena oli löytää mahdolliset vahvuudet ja ongelmat lastensuojelun tiedonkulun parissa. Ekosysteemin työryhmään kuului lastensuojelun lisäksi kokemusasiantuntijoita, mielenterveys- ja päihdetyöntekijöitä. (MORFEUS 2016.)

Porvoossa järjestettiin syksyllä 2015 ja keväällä 2016 tulevaisuustyöpajoja liittyen

MORFEUS-hankkeeseen. Työpajoihin osallistui eri toimijoita lastensuojelusta, jotta saatiin parannettua organisaatorajoja ylittävää yhteistyötä. Lasten parissa työskentelevien eri toimijoiden olisi tärkeää tuoda mahdollisimman monipuolisesti näkökulmansa ja äänensä mukaan yhteiseen kehittämiseen, jotta yhteistyö olisi mahdollisimman luontevaa ja sujuvaa. Hankkeessa järjestetyissä työpajoissa on käsitelty asiakaspolkujen visualisointia ja tietomallintamista lastensuojelussa. (MORFEUS 2015).

Hankkeessa kehiteltiin sosiaali- ja terveysalan asiakastietojärjestelmään liitettävissä oleva prototyyppi, jonka tarkoituksena on parantaa tiedonkulkua lastensuojelussa. Opinnäytetyöni perustuu tämän prototyypin testaamiseen opiskelijoiden ja toimijoiden tekemän testauksen avulla. Prototyypin uusin versio löytyy osoitteesta <http://demo.morfeus.fi>. Prototyypin testauksessa oli tärkeää ottaa huomioon prototyypin käyttöön liittyvät kokemukset ja yleinen käytettävyys. On tärkeää testata ennen virallista käyttöönottoa prototyypin toimivuutta, jotta huomataan mahdolliset puutteet käytettävyydessä ja tunnistetaan käytettävyyttä koskevat kehittämiskohteet. Prototyyppiä testattaessa on myös huomioitu asiakkaan näkökulma ja se miten prototyypin käytettävyys ja visuaalisuus olisi asiakkaalle kokemuksena mahdollisimman voimaannuttava.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella MORFEUS-hankkeessa kehitetyn sosiaali- ja terveysalan asiakastietojärjestelmän prototyypin kehittämistä opiskelija- ja toimijatestauksen näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää prototyypin käytettävyyttä toimivammaksi kokonaisuudeksi sekä saada palautetta ideoista prototyypin taustalla. Prototyyppillä tarkoitetaan MORFEUS-hankkeessa luotua tietomallinnusta, jota testattiin 27.10. –23.11.2016 ja josta julkaistiin huhtikuussa 2017 uusin ProtoTour-versio. Prototyypin käytettävyyttä testattiin prototyypin eri testauskertojen avulla, jolloin nähtiin prototyypin toimivuus käytännössä ja huomattiin mahdolliset kehittämisen kohteet.

MORFEUS-hankkeeseen liittyviä opinnäytetöitä on Porvoon alueella tehty useita, aiheet ovat liittyneet lastensuojeluun liittyvään tiedonkulkuun neuvolatyössä ja perusterveydenhuollossa. Hankkeeseen liittyvien opinnäytetöiden aiheina ovat olleet muun muassa Tieto lastenneuvolan terveydenhoitajan työssä, Tiedonkulku äitiysneuvolassa terveydenhoitajan näkökulmasta ja Perusterveydenhuollon näkökulma tiedonkulusta lastensuojeluun liittyvissä asioissa.

Tällä hetkellä lastensuojelun piirissä tieto ei kulje halutulla tavalla, tiedonkulussa on puutoksia, jolloin tieto välttämättä saavuta kaikkia tahoja. MORFEUS-hankkeessa kehitettiin SOTE-järjestelmään liitettävää prototyyppiä, jota kutsuttiin testausvaiheissa nimellä Peili. Peili kehitettiin internettiin toimivaksi tietomallinnukseksi, jossa on erilaisia näkymiä eri toimijoille. Peili on ikään kuin idean testaukseen soveltuva ohjelmisto. Prototyypin

toimivuutta testattiin sillä pyrkimyksellä, että prototyypistä löydettäisiin ongelmakohtia ja mahdollisia puutoksia, joita voitaisiin parantaa testauskertojen avulla ja näin ollen saataisiin luotua toimivampi ja yhtenäisempi kokonaisuus.

Tämä prototyyppi tulisi osaksi visioitua suomi.fi- palveluväylää. Suomi.fi-palveluväylä on saanut mallia Virossa käytössä olevan X-road tiedonvälitysalustan pohjalta ja palveluväylä toteutetaan teknisesti samoin periaattein. Palveluväylän avulla voidaan määrittää miten välitetään tietoja ja palveluja eri tietojärjestelmien avuin. Palveluväylän avulla julkisella hallinnolla ja yrityksillä on mahdollisuus hyödyntää palveluita ja tietovarantoja, jotka ovat liittyneet palveluun (Valtiovarainministeriö 2015.) Näiden keinojen avulla voitaisiin myös parantaa tämänhetkistä tilannetta tiedonkulun suhteen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten MORFEUS-hankkeessa kehitettyä prototyyppiä testattiin erilaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden yhteistyönä?
2. Mitä näkemyksiä prototyypin testaaminen tuotti prototyypin kehittämiseksi?

3 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyöni keskeisimpiä käsitteitä olivat palvelumuotoilu, prototypointi palvelumuotoilussa, kokeilemalla kehittäminen, tiedonkulku, varhainen puuttuminen, huolen herääminen ja voimaantuminen. Käsitteet liittyvät niin MORFEUS-hankkeeseen kuin prototyypin kehittämiseen. Käsitteet varhainen puuttuminen, huolen herääminen, voimaantuminen ja tiedonkulku nousevat esiin käyttäjätestauksissa olennaisina käsitteinä. Käsitteitä avataan tarkemmin seuraavissa alla olevissa luvuissa.

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilussa käyttäjät osallistuvat tuotteen tai palvelun kehittämiseen kertomalla omista palvelukokemuksistaan. Palvelumuotoilussa muokataan uusia ideoita asiakkaiden tai käyttäjien kanssa ja annetaan käyttäjille mahdollisuus testata esimerkiksi digitaalista prototyyppiä. Testaamisen ja tulosten arvioinnin avulla palvelun ideaa voidaan kehittää ja parantaa. Käyttäjälähtöisyys on ollut palvelumuotoilussa jo itsestään selvä asia, jolloin palvelumuotoilussa vielä tulee työskennellä tiiviimmin asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa (Miettinen 2011, 21, 23.)

Erilaisten yritysten tai sen kohderyhmän vuorovaikutukseen liittyviä haasteita voidaan ratkaista palvelumuotoilun keinoin. Asiakkaan ja yrityksen välillä tapahtuu aina keskinäistä vuorovaikutusta asiakkaan osallistuessa ja kuluttaessa yrityksen tuottamia palveluja. Palvelumuotoilun avulla pyritään vahvistamaan palvelun menestymistä. Palvelumuotoilussa

puhutaan usein asiakaskokemuksista. Asiakkaan saaman palvelukokemuksen perusteella voidaan vaikuttaa palveluympäristön ja palveluprosessien suunnitteluun. (SDT 2015.)

Palvelumuotoilulle tunnusomaisia piirteitä on iteraatio ja yhteissuunnittelu. Iteraatiolla tarkoitetaan toistuvaa suunnittelua. Suunnitteluratkaisut kehittyvät jatkuvasti kokeilemisen, tulosten arvioinnin ja suunnitteluratkaisujen kehittämisen perusteella ja sen avulla saadaan käsitys siitä, onko palvelu mahdollinen ja toimiva (Miettinen 2011, 23.)

Palvelumuotoilussa aktiivisessa käytössä olevia keinoja ovat esimerkiksi testaamisen eri menetelmät ja käyttäjäkeskeisten suunnitteluratkaisujen kehittäminen. Palvelumaailmassa tärkeänä käsitteenä pidetään arvon luomista yhdessä. Palveluntarjoaja jättää esimerkiksi käyttäjälle mahdollisuuden osallistua palvelun kehittämiseen. Palvelun arvo voi muodostua siitä, kun käyttäjä saa mahdollisuuden osallistua ohjelmaan ja muokata sitä omien tarpeiden mukaisesti. Hyvä esimerkki tähän liittyen on Linux-käyttöjärjestelmä, jossa palvelun käyttäjät osallistuvat palvelun kehittämiseen. Palvelu voi tuoda lisäarvoa käyttäjälle, mikäli palveluntarjoaja tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden palvelun räätälöimiseksi (Miettinen 2011, 23.)

Miettinen (2011) toteaa, että palvelumuotoilussa hyödynnetään palvelumuotoiluun liittyviä käyttäjälähtöisen tutkimuksen erilaisia työvälineitä, joita ovat muun muassa käyttäjäkokemuksien mallintaminen uusia palveluja tuotteistaessa ja käyttäjäkokemuksen ja tuotteen käytettävyyden tutkimus (Miettinen 2011, 30.)

3.2 Prototypointi palvelumuotoilussa

Prototyypillä tarkoitetaan koemallinnusta, jolloin palvelun muotoiluun käytetyt ideat pyritään tekemään konkreettisiksi. Palvelumuotoilussa tärkeää on myös huomioida ihmisten keskeinen, sosiaalinen vuorovaikutus yhdessä teknologian kanssa. Tarkoituksena prototypoinnissa on konkretisoida aineettomalla tasolla olevat ideat. Prototypointia ei usein nähdä toimintakykyisenä tietomallinnuksena vaan enemminkin ajatuskokeiluna (Miettinen 2011, 131–132, 147.)

Tietomallinnuksen eli prototyypin avulla saatavaa käyttäjäperäistä tietoa voidaan kuvata hiljaiseksi tiedoksi. Palvelun muotoilijan tavoitteena on hyödyntää etnografiseen menetelmään osallistuvaa otetta. Näin saadaan luotua kokemus, joka koskee käyttäjän esinettä, tuotetta tai palvelua. Palvelun merkitys ja kokemus saadaan näkyväksi ja ymmärrettäväksi esimerkiksi suunnittelusta vastaavalle tiimille. Etnografisen menetelmän avulla saadaan tieto ihmisten ja palveluiden välisestä suhteesta, mikä on palveluun liittyvän ihmisen ajattelun ydin (Miettinen 2011, 63.)

Skenaariot eli hahmotelmat kertovat siitä, millaisia mahdollisia tilanteita tuotteilla tai palveluilla on tulevaisuudessa. Skenaarioiden avulla visualisoidaan, miten asiat voidaan ratkaista tulevaisuudessa. Skenaarioiden avulla pohditaan, miten käyttäjät toimivat tietyissä tilanteissa, kun tilanteita tai paikkoja ei ole ennalta tarkennettu (Miettinen 2011, 133.)

Prototyyppiä kehitettäessä palvelumuotoilussa ei voida käyttää samoja menetelmiä, mitä esimerkiksi tuotemuotoilussa käytetään. Tuoteprototyyppiin voidaan mahdollisesti lisätä elektroniikkaa, jotta voidaan testata asiakkaiden vuorovaikutusta ja reaktioita. Kokonaisvaltaisempaa kokemusta haettaessa prototypointia tukee enemmänkin tarinalliset menetelmät, joissa voidaan kokeilemisen apuna käyttää tarinoita tai case-esimerkkejä. Erilaisten teknisten prototyyppien kokeilussa käytettävien tarinoiden tai case-esimerkkien avulla voidaan välittää asiakkaalle idean toiminnallisuus ja näillä keinoin pystytään vakuuttamaan ihmiset tuotteen tai palvelun arvosta todellisuudessa. Muodostettaessa tarinoita tulisi huomioida kenelle sitä ollaan tekemässä, mihin tilanteisiin tarina sopii, miten tarinan idea ja pääasiat sopivat sisältöön (Miettinen 2011, 132–133.)

3.3 Kokeilemalla kehittäminen

Kokeilemalla kehittämisessä lähtökohtana voidaan pitää sitä, että mitä ei tiedetä, sitä ei voi suunnitella. Tässä kohtaa tärkeää on luoda se puuttuva tieto. Kokeilemalla kehittäminen on ideaali tilanteisiin, jossa tietoa ei ole valmiiksi saatavilla. Erilaisissa kehitysyksiköissä ja laboratorioissa kokeileva toiminta on tapahtunut niin sanotusti suljettujen ovien takana. Joka tapauksessa jossain vaiheessa on testattava, miten idea toimii käytännössä. Kokeilemalla kehittämisen tarkoitus on tuottaa uutta tietoa ideasta. Näin ollen ei voida olettaa, että kokeilu onnistuisi sen vuoksi, että idea olisi täydellinen kokeiltavassa muodossaan (Hassi, Paju ja Maila 2015, 9.)

Kokeilemalla kehittämisen lähtökohtana voidaan pitää sitä, että projekti ja sen lopputulos ovat epävarmuuden peitossa. Kokeileva kehittäminen lähtee liikkeelle kehitettävän idean kannalta keskeisistä kysymyksistä, joita ovat muun muassa: Ketkä ovat käyttäjiä tai asiakkaita? Millaisia tarpeita käyttäjillä tai asiakkailla on ja miten näihin tarpeisiin voidaan vastata? Hassi, Paju ja Maila (2015) toteavat kirjassaan ”Kehitä kokeillen”, että projektissa on tärkeää löytää vastaukset näihin kysymyksiin ja että jos tietoa ei ole saatavilla, niin sitä pitää luoda kokeilun avulla. Tavoitteena on luoda jatkuvasti uutta, merkityksellistä tietoa joka liittyy kehitettävään ideaan. Vastaanottavuus uusia ideoita kohtaan sekä joustavuus ovat välttämättömiä edellytyksiä projektin onnistumiselle (Hassi ym. 2015, 24–25).

Tuori (2012) kertoo artikkelissaan ”Kehitä ja kehity kokeilemalla” kokeilemisen olevan kiinnostavaa myös nuoret osallistuvat aktiivisesti uusien asioiden kokeiluun. Kokeilukulttuuri tulee vahvasti osaksi työelämää ja tarjoaa uudenlaisia oppimisen välineitä eri organisaatioille.

Tuorin artikkelissa, ahkera kokeilija ja tutkija Anssi Tuulenmäki kertoo, että kokeilemisen avulla asiat edistyvät nopeasti. Tämän vuoksi olisikin tärkeää, että organisaatioissa alennettaisiin kokeilukynnystä niin, että ideat otettaisiin nopeammin ja joustavammin käytäntöön. Kenelläkään ei pitäisi olla aikaa siihen, että suunnitellaan asioita, jotka eivät koskaan päädy kokeiltavaksi. Kun ajatteluun liittyy toimintaa, niin ihminen ajattelee silloin myös paremmin. (Tuori 2012.)

Kokeilujen avulla on mahdollista päästä epävarmuudesta eroon, sillä kokeilemalla kehitettävää projektia on mahdotonta suunnitella alusta loppuun valmiiksi. Epävarmuus on itsestään selvä asia, kun ajatellaan kokeillen kehittämistä. Tarkoituksena on luoda uutta tietoa, josta saa varmuutta siihen, miten asiat ovat ja mitkä asiat toimivat käytännössä, mitkä eivät. (Hassi ym. 2015, 27.)

3.4 Tiedonkulku

Terveystieteiden tutkimuksessa tiedonkulku on tärkeässä roolissa potilaiden hoitoa ajatellen. Potilaiden hoitoon osallistuu aktiivisesti useiden erikoisalojen ammattilaisia ja ammattiryhmien edustajia. Yksi asioista, joka vaikuttaa tiedonkulkuun, on monimutkaistuneet järjestelmät terveydenhuollossa. Tämän vuoksi viestinnän ja tiedonkulun merkitys terveydenhuollossa on lisääntynyt. Potilaan hoitovastuun vaihtuessa useasti potilaat ovat useimmiten alttiita tiedonkulussa tapahtuville virheille. Myös tärkeän tiedon puuttuminen on merkittävä asia tiedonkulun kannalta (Tamminen & Metsävainio 2015, 338–339.)

Häyrinen (2013) toteaa Finnish Journal of eHealth and eWelfare -lehden pääkirjoituksessaan, että Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon keskustelufoorumilla nousi esille tiedonhallintaan ja tiedonkulkuun liittyviä vaaratapahtumia. Vaaratapahtumia syntyy potilaiden hoidon yhteydessä, kun hoitoon tarvittavia tietoja ei ole esimerkiksi saatavilla. Tiedonkulkuun liittyviä vaara- ja haittatapahtumia voidaan estää esimerkiksi jatkuvan kommunikoinnin, yhteensopivien tietojärjestelmien ja erilaisten tarkastuslistojen avulla (Häyrinen 2013, 158.)

Turvalliseen tiedonkulkuun liittyviä lähtökohtia ovat positiivisen ilmapiirin ylläpitäminen ja kannustus kollegojen mielipiteiden ilmaisuun, tiedon kuulluksi tuleminen ja ymmärryksen ilmaiseminen ja selkeästi puhuminen (Suomen Potilasturvallisuusyhdistys 2014, 12.)

3.5 Varhainen puuttuminen ja huolen herääminen

Varhainen puuttuminen ja ennaltaehkäisy vaatii moniammatillista sekä eri hallintokuntien rajoja ylittävää yhteistyötä palvellakseen lapsen etua. Lapsella on oikeus varhaiseen puuttumiseen. Lastensuojelulain mukaan lapsella on oikeus virikkeelliseen ja turvalliseen

kasvu ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä lapsella on myös etusija erityiseen suojeluun (Varhaisen puuttumisen käsikirja, 2012, 3.)

Terveystieteiden työntekijän tulee huomioida lapsen hyvinvointi ja turvallisuus, kun työntekijällä herää epäily lapsen kaltoinkohtelusta. Kun työntekijällä syntyy huoli lapsen hyvinvoinnista, tulee hänen pysähtyä siihen tunteeseen. Terveystieteiden työntekijällä voi olla arkuutta puuttua varhain lapsen hyvinvointiin ja mahdolliseen kaltoinkohteluun. Syynä voi olla esimerkiksi pelko siitä, että työntekijä pelkää vanhempien syylistä ja puuttumista perheen yksityisiin asioihin. On myös mahdollista, ettei työntekijä huomaa kaltoinkohtelun oireita tai ne voidaan sekoittaa helposti tapaturmiin (Storvik-Sydänmaa, Talvensaari, Kaisvuo & Uotila 2013, 292.)

Huoli tulisi ottaa puheeksi lapsen vanhempien kanssa silloin, kun herää huoli lapsen tai nuoren hyvinvoinnista. Huolen puheeksiottaminen voidaan tehdä kunnioittavasti ja samalla voidaan tarjota vanhemmille tukea. Tarkoituksena olisi luoda vanhempien ja työntekijän välille avoin suhde, sekä poistaa lasta koskeva huoli. On tärkeää myös miettiä, mitkä asiat synnyttävät huolen lapsen hyvinvointia kohtaan, tuleeko lapsen hyvinvoinnin tilanteeseen muutosta, jos huolta ei ilmaista, ja vaikuttaako se omaan työskentelyyn lapsen ja perheen kanssa (Eriksson & Arnkil 2005, 12–13.)

Huolen puheeksiottamisessa kannattaa huomioida, miten huolen haluaa ilmaista. Tärkeää on myös miettiä, millä tavalla ilmaisua kannattaa käyttää keskusteltaessa vanhempien kanssa. On helpompaa pyytää vanhemmilta tukea ja apua lapsen auttamiseksi kuin ilmaista oma huoli lapsesta ja hänen hyvinvoinnistaan. Huolenaiheiden konkretisoimiseen kannattaa käyttää esimerkkitalanteita (Eriksson & Arnkil 2005, 15.)

3.6 Voimaantuminen

Voimaantuminen, (englanniksi empowerment) on vaikeasti määriteltävä käsite, jonka suomenkieliseksi vastineiksi on määritelty esimerkiksi voimaantumista ja voimaannuttamista. Teoreettisesti voimaantumista käsitetään sisäisen voiman tunteena. Voimaantumista käsitellään myös sosiaalisena ilmiönä, sillä voimaantuessaan ihminen toimii myös sosiaalisissa verkostoissa tuntien voimantunnetta niihin. Voimaantuneella ihmisellä on kyky tarkastella ja hallita omaa motivaatiotaan. Voimaantuminen liittyy myös epäonnistumisiin ja epäsuotuisiin olosuhteisiin, minkä vuoksi voimaantumista mittaavan instrumentin on pystyttävä erottamaan voimaantumisen mittarit myös silloin, kun on epäonnistuttu tavoitteissa tai tulokset eivät kerro voimaantumisesta. (Järvinen 2009, 8–11.)

Beairsto (2000) on luokitellut voimaantumiseen viittaavat tekijät kolmeen eri osaan, jotka ovat konatiiviset, affektiiviset eli tunnevaltaiset ja kognitiiviset eli tiedolliset tekijät. Näihin

konatiivisiin tekijöihin kuuluu muun muassa itsesääätely, itsearviokyky sekä päämäärätietoisuus. Affektiivisia tekijöitä ovat esimerkiksi optimismi, rehellisyys ja rohkeus. Kognitiivisiin tekijöihin luokitellaan muun muassa tieto, ymmärrys ja ajattelukyky. Beirston näkemyksen mukaan tulisi kiinnittää huomiota yksilön omiin kykyihin, esimerkiksi ymmärtää ympäristön mekanismeja ja ilmiöiden syy- seuraussuhteita, kun arvioidaan yksilön voimaantumista (Järvinen 2009, 9–10.)

4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö liittyi Porvoossa toteutettavaan MORFEUS-hankkeeseen, jonka keskipisteenä on lastensuojelu, tiedonkulku ja tietomallinnus lastensuojelun näkökulmasta. Hankkeessa konstruointiin yhdessä muutama kuvitteellinen, mutta todellisista tapauksista aineksia sisältävä case-tapaus, joiden kautta päästiin testaamaan prototyyppiä ja sen käytettävyyttä. Case-tapauksia käsiteltiin hankkeeseen liittyvissä työpajoissa, joissa oli mukana useita sosiaali- ja terveyshuollon toimijoita lastensuojelun ekosysteemistä. Opinnäytetyö toteutettiin case-tutkimuksena, jossa oli laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä, sillä aineisto oli niin moniaineksista sisällöltään (Kananen 2012, 35.) Opinnäytetyöni aineisto koostui testaustilanteissa nauhoitetuista ääninauhoista, testausvaiheessa kirjatusta koontilomakkeista sekä litteroimistani ääninauhoista. Koontilomakkeella tarkoitetaan lomaketta, johon testaajat ovat kirjanneet ylös testaustilanteen aikana nousseita kommentteja.

Syksyllä 2016 liityin MORFEUS-hankkeeseen mukaan opinnäytetyön tekijäksi. Keskustellessani opinnäytetyön ohjaajani kanssa aiheekseni valikoitui prototyypin testaaminen opiskelijoiden ja toimijoiden tekemän testauksen avulla. Pääsin heti konkreettisesti aloittamaan opinnäytetyötäni osallistumalla myös itse hankkeessa tuotetun prototyypin virtuaaliseen testaukseen. Syksyllä 2016 prototyypin testauskertoja oli kolme, joista kahdessa sain olla mukana kehittämässä tietomallinnusta. Litteroin testaustilanteissa nauhoitetun aineiston alkutalvesta 2017. Kevään 2017 aikana kirjoitin opinnäytetyön toimintasuunnitelman, jonka esitin huhtikuun alkupuolella olevassa opinnäytetyöseminaarissa. Esitin opinnäytetyön arvioivan vaiheen esityksen MORFEUS-hankkeen Tulosseminaarissa Porvoon Campuksella 10.5.2017.

4.1 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto koostui nauhoitetuista keskusteluista testaustilanteissa sekä testausta ohjaavista käsikirjoituksista ja koontilomakkeista. Nauhoitetut testaustilanteet litteroitiin tekstiksi. Testauskertoja oli kolme kappaletta (27.10., 15. –16.11. ja 23.11.2016) ja jokaisesta testauskerrasta oli ääninauhat, litteroidut keskustelut sekä koontilomakkeet. Nauhoitetut keskustelut sekä koontilomakkeet dokumentoitiin testaustilanteiden aikana ja

ääninauhat litteroitiin testaustilanteiden jälkeen. Testaukerrat olivat usean tunnin mittaisia, jonka vuoksi aineistoakin kertyi runsaasti.

Aineiston keruu toteutettiin osittain virtuaalisesti Porvoon Campuksella 27.10. –23.11.2016 testauskertojen yhteydessä. Testaukset etenivät testauskertoja varten tehtyjen käsikirjoitusten mukaisesti. Testauskerran aikana nousseita kommentteja liittyen esimerkiksi prototyypin käytettävyyteen ja kehitysehdotuksiin kirjattiin koontilomakkeille.

4.2 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysiä käytetään kvalitatiivisten aineistojen perusanalyysimenetelmänä.

Sisällönanalyysin avulla on mahdollista kuvata ja analysoida erilaisia aineistoja (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 165.)

Aloitin aineiston analysoinnin litteroimalla ääninauhat eli kirjoitin ääninauhojen keskustelut auki tekstimuotoon Microsoft Word-ohjelmalla. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 148 sivun verran. Luin litteroidut ääninauhat ja koontilomakkeet läpi, yksinkertaistin ja tiivistin litteroituja ilmaisuja selkeämpään muotoon Excel-taulukoksi. Osa alkuperäisistä ilmaisuista löytyi myös koontilomakkeilta. Pelkistetyn ilmaisun seurauksena en muodostanut ala- tai yläkategorioita, sillä se olisi ollut toistoa koontilomakkeisiin nähden. Aineistoa rajasin sen perusteella, että analyysi liittyy toiseen tutkimuskysymykseen (2. Mitä näkemyksiä prototyypin testaaminen tuotti prototyypin kehittämiseksi?). Testauskerroista on kerrottu lisää luvussa Prototyypin testaus ja sen eteneminen.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin prototyypin kehittämistä varten, jotta aineiston avulla voidaan huomata erilaisia keinoja ja ideota prototyypin kehittämiseksi. Aineiston avulla pystyttiin selvittämään, miten prototyyppiä testattiin erilaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden yhteistyönä ja mitä näkemyksiä prototyypin testaaminen tuotti prototyypin kehittämiseksi. Litteroidusta aineistosta poimittiin alla olevaan taulukkoon oleellisia ilmaisuja, joista koettiin olevan hyötyä prototyypin kehittämistä ajatellen. Aineistosta poimittiin teemoihin liittyvät kiinnostavat ilmaisut ja ilmaisut värikoodattiin. Aineistosta koostettiin alla oleva taulukko, jossa on alkuperäinen ilmaisu, siitä pelkistetty ilmaisu, kehitysideat ja teema, johon ilmaisu liittyy. Kehitysidea viittaa prototyypin osa-alueeseen, joka on testauksen myötä kehittynyt. Teemat ovat osa opinnäytetyön teoreettista viitekehystä.

Alla olevassa taulukossa alkuperäiset ilmaisut pelkistettiin, pelkistetyt ilmaisut tyypiteltiin prototyypin testausten kautta tulleiden kehitysideoiden mukaan ja kehitysideat tyypiteltiin teemojen mukaan. Taulukon avulla voi huomata, kuinka kehitysideat ovat nousseet

testaustilanteista ja liittyvät näin ollen myös teemoihin. Kehitysideoissa on määritelty ideoita, jotka koettiin tärkeäksi prototyypin kehittämistä ja toimivuutta ajatellen.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Kehitysideat	Teema
<p>”Täs on se keskeinen pointti se, et ensinnäki asiakkaan kielellä ja et asiakas sais tosta niinku itselleen elämänsä niinku lisäarvo ja et hän pystyis niinku myöski omal toiminnal seuraa niit tavoitteita mitä hän itselleen asettaa ja ammattilaiset tukee sitä tavallaan et nyt on monesti kirjataan suunnitelmia, mitkä on ammattilaiselle tehtyjä, miten se määrittää heidän työtään mut ei asiakkaan tavallaan elämää.”</p> <p>”Joo ja nyt mul tuli yhtäkkiä vaa mielee se et eihä mikää estä sitä et se vois olla jotenki visuaalinen että jos miettii vaik jotenki näitä tavoitteita niinku tossa puhutaan pitkän aikavälin, ni miks siin ei vois tavallaan olla vaikka aikajana? Ja sit se ehkä niinku ottaa jonku avainsanan sieltä niinku sä painat vaikka avainsana ja sit sä voit avata sitä enemmän et okei että syyskuun lopussa ens syksynä on tommonen tavoite”</p> <p>”Sehän ois aivan loistavaa jos siellä olis esimerkiks nii et voitais yhdessä asetella niitä tavoitteita, et täs oli tää tavoitteellisuus et siel olis tavallaa sellanen väline jossa sitä yhdessä sitä .. arvioinnista tai arviointisuunnitelmasta tai mikä se nyt onkaan niinku sit se mitä siel tehdään mut joku yhteinen dokumentti jota muotoillaan et se ei oo pelkästään se chatti.”</p>	<p>Asiakkaan voimaantuminen esimerkiksi asiakkaan itse asettamiensa tavoitteiden avulla.</p> <p>Tavoitteen määrittäminen aikajanalla</p> <p>Asiakkaan arvion ja tavoitteiden tekeminen yhdessä</p>	<p>Tavoitteiden asettaminen, voimaantuminen</p> <p>Tavoitteiden asettaminen, aikajana</p> <p>Tavoitteellisuus/tavoitteiden asettaminen, asiakkaan arvion tekeminen</p>	<p>Voimaantuminen</p>
<p>”Mut et vastaavasti tavallaan jos nyt ammattilainen taas arvioi et menee taas niin pitkälle et nyt heräs iso huoli, et kylhän siihen täytyy reagoida jotenki. Joko tuolla pitää siihen puuttua tai sit soittaa poliisiin tai ambulanssin, et ku tietää sen osoitteen missä se asuu ja jos</p>	<p>Huoleen reagoiminen ja siihen puuttuminen</p>	<p>Huolimittari</p>	<p>Huolen herääminen</p>

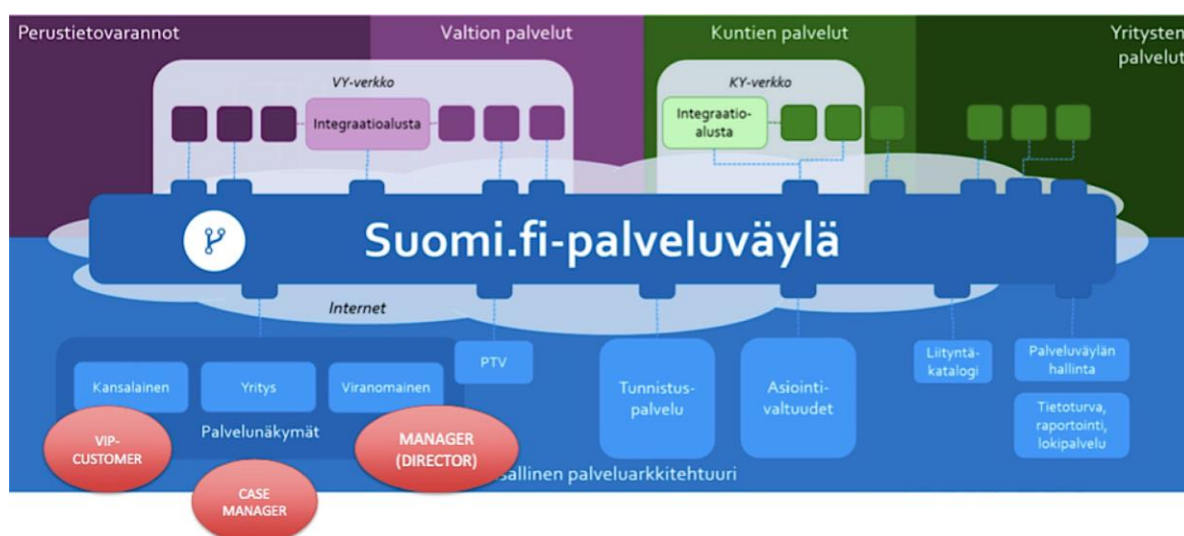
se on kotona ni tavallaan on taas niinku enemmän tietoo ja mahdollisuutta puuttuu.”			
Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Kehitysideat	Teema
<p>”Siihen ehkä toi tavallaan se huolen, mahdollisuus kirjata huoli niinku eri tahoilla niin on kauheen tärkeätä koska sitte se ehkä tuo hiukan avitusta sitte siihen että joku muu voi havaita vaikei itse välitä sitä tietoo, et jos kuka tahansa toimija niinku sä kysyt et pääseekö muualta tulevat sinne ni tota jos tota päiväkodista kirjataan jos tota oppilashuollosta kirjataan ja tulee niitä huolen ilmauksia ni sit se voi ikään kuin samalla tavalla toimia”</p> <p>”No tietenki toho ois voinu laittaa että, toi Kim että näinkin että päiväkodista oli kirjattu pienimmän tilanteesta ja neuvolasta oltu huolissaan että itsekin täällä jo ajattelin olla teihin yhteydessä.”</p>	<p>Huolen ilmaisemisen ja kirjaamisen tärkeys</p> <p>Huolen ilmaiseminen ja tiedonkulku</p>	Huolimittari	Huolen herääminen
<p>”Sehän ois aivan loistavaa jos siellä olis esimerkiks nii et voitais yhdessä asetella niitä tavoitteita, et täs oli tää tavoitteellisuus et siel olis tavallaa sellanen väline jossa sitä yhdessä sitä .. arvioinnista tai arviointisuunnitelmasta tai mikä se nyt onkaan niinku sit se mitä siel tehdään mut joku yhteinen dokumentti jota muotoillaan et se ei oo pelkästään se chatti.”</p>	Asiakkaan arvion ja tavoitteiden tekeminen yhdessä	Tavoitteellisuus, aikajana, asiakkaan arvion tekeminen	Tiedonkulku, kirjaaminen

Taulukko 1: Esimerkki litteroidun aineiston pelkistämisestä ja tyypittelystä

5 MORFEUS-prototyypin kuvaus

MORFEUS-hankkeessa kehitettyä prototyyppiä kutsuttiin testausvaiheissa nimellä Peili. Peili on kehitetty internettiin toimivaksi tietomallinnukseksi, jossa on erilaisia näkymiä eri toimijoille. Peili on ikään kuin idean testaukseen soveltuva ohjelmisto, jonka toimivuutta testataan. Ammattilaiselle (esimerkiksi sairaanhoitajalle tai palveluohjaajalle) ja asiakkaalle kehitettiin omat näkymät. Lisäksi prototyypissä on hallinnollinen näkymä, jossa näkyy

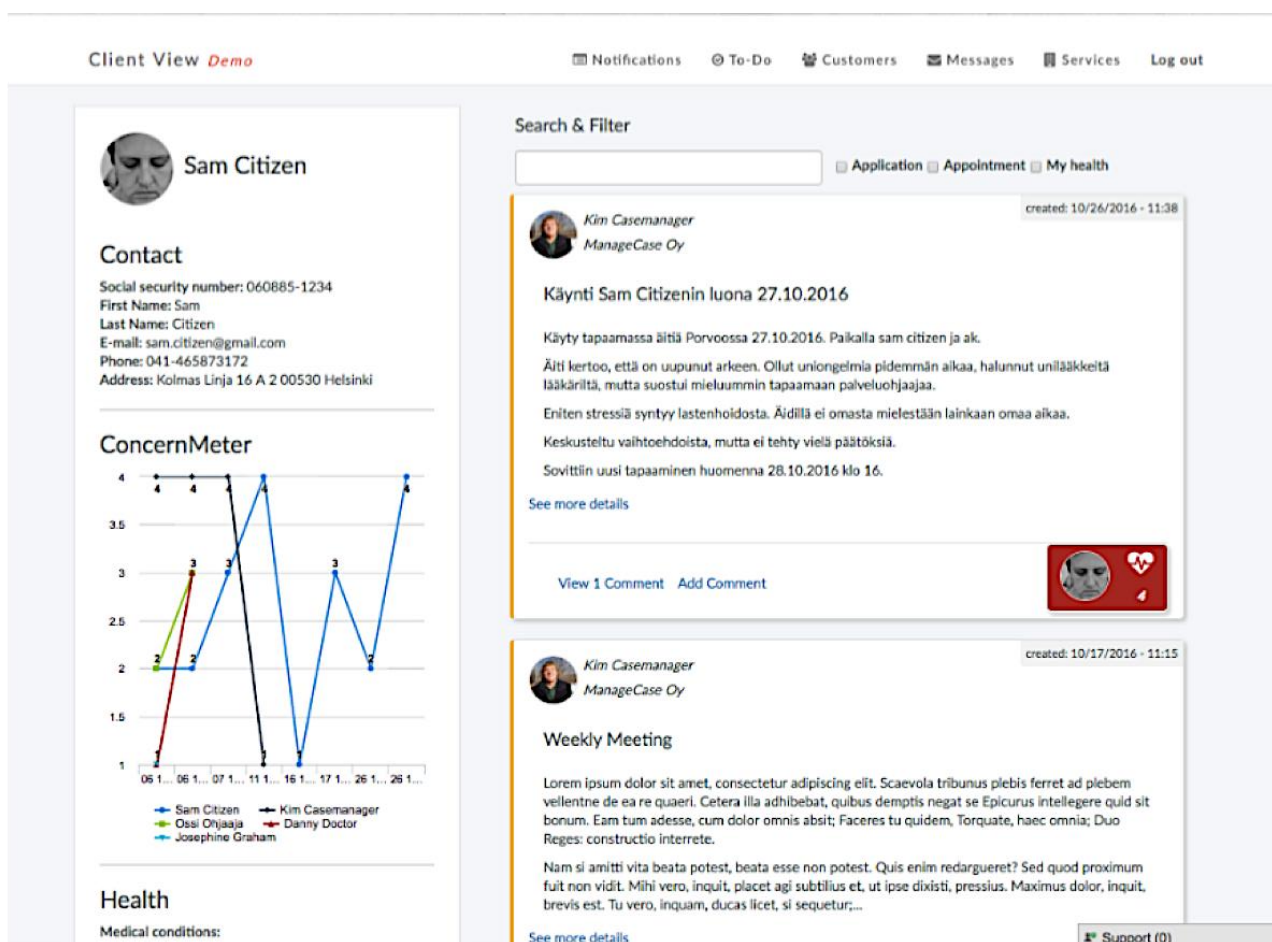
tilastollista tietoa esimerkiksi lastensuojelun asiakkaiden määrästä tai huostaanotettujen lasten tilanteesta. Prototyypin testausten aikana ei testattu hallinnollista näkymää. MORFEUS-hankkeessa testausvaiheessa oleva prototyyppi on ajateltu liitettäväksi osaksi kansallisesti visioitua suomi.fi- palveluväylää (MORFEUS 2016b) ja tarkoituksena olisi toimia näin osana lastensuojelun palveluja ja edistää tiedonkulkua. Suomi.fi-palveluväylässä näkyy vasemmalla alareunassa kansalaisen, yrityksen ja viranomaisen palvelunäkymät. MORFEUS-hankkeen tarkoituksena ei ole tuottaa valmista tietomallinnusta, vaan antaa hyvät puitteet toimivan ohjelmiston kehittämiseksi ja markkinoida prototyypin ideaa eteenpäin.



Kuvio 1: Prototyyppi osana Suomi.fi -palveluväylää. (MORFEUS 2016b, 24.)

Ajatuksena prototyypissä on se, että asiakas saa itse vaikuttaa oman suunnitelmansa eli My Planin tekemiseen ja olla osallisena kirjaamisprosessissa. Prototyypin asiakasnäkymän tarkoituksena on olla asiakkaalle mahdollisimman voimaannuttava, informatiivinen ja selkeä. Asiakkaan tekemän suunnitelman tulisi olla myös mahdollisimman selkeä ja informatiivinen myös ammattilaiselle. Asiakkaan luvalla prototyyppiin voidaan liittää myös hänelle tärkeitä ihmisiä, jolloin asiakkaan arviota ja suunnitelmaa voi asiakkaan luvalla tarkastella muut ammattilaiset, läheiset ja edunvalvoja.

Prototyypissä toiminnallisena elementtinä on muun muassa huolimittari, jonka avulla asiakkaan hoitoon osallistuvalla työntekijällä on mahdollisuus ilmaista oma huolensa asiakkaan tai asiakasperheen tilanteesta. Huolimittarilla ilmaistut huolet tulevat näkymään prototyypissä vasemmalla sivupalkissa ikään kuin viivakaaviona. Palveluohjaaja ja asiakas voivat myös ilmaista huolen omasta/asiakkaan tilanteestaan. Alla oleva kuva on asiakkaan näkymästä prototyypin testauksen alkuvaiheesta, jolloin prototyyppi oli vielä englannin kielinen¹. Kuvassa oleva Concern Meter- viivakaavio (Kuvio 2.) kertoo asiakkaan tilanteesta ilmaistut huolet ja palveluohjaajan ilmaisema huoli näkyy kirjauksessa oikealla punaisella, jollon huoleksi on ilmoitettu huolimittarin avulla 4, eli suurin huoli (Kuvio 2.).



Kuvio 2: Asiakkaan näkymä prototyypistä (MORFEUS 2016b)


Asiakas pystyy itse lisäämään tietoja ja luomaan omaa suunnitelmaa prototyyppiin, sekä hänellä on mahdollisuus keskustella ammattilaisten kanssa myös viestien tai chatin kautta.

¹ MORFEUS- hankkeen prototyyppiä tarkasteltiin myös hankkeen kansainvälisessä asiantuntijaryhmässä ja sen seminaarissa kesäkuussa 2016

Chat näkyy kuvassa alareunassa oikealla Support-laatikossa (Kuvio 3.). Tarkoituksena on, että palveluohjaaja tapaa asiakkaan ensimmäistä kertaa kasvatusten ja arvioi asiakkaan tarpeen ja tapauksen kiireellisyyden. Osa asiakastapaamisista voi olla etänä, jolloin prototyypin välityksellä palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä tai sairaanhoitaja voi kysellä asiakasperheen kuulumisia. On myös ajateltu, että prototyypissä voisi olla myös tulevaisuudessa videopuhelumuinaisuus, jolloin voitaisiin keskustella etänä kasvatusten prototyypin välityksellä. Prototyypissä voisi mahdollisesti olla myös niin sanottu ajanvarauskalenteri, josta asiakas voisi itse varata ajan tarvittaessa. Alhaalla olevassa kuvassa on ensimmäisten testauskertojen ajalta oleva näkymä asiakkaan profiilista. Yläreunan kautta pääsee My Dataan (Kuvio 3.).

Customer View *Demo* My Health & Objectives Support Network Messages Services My Data Log out

Pillars of my well-being
Tasks completed
Tasks in progress



Hi Sam Citizen!

Notifications





Type	Subject	Status
Appointment	Käynti Sam Citizenin luona 27.10.2016	updated OPEN
Application	Unemployment support	new Approved OPEN

My Messages




Messages [New Message](#)

Subject	Participants	Last Updated
Hei Kim!	Kim Casemanager	Oct 27
testaus	Kim Casemanager	Oct 26
Moi	Kim Casemanager	Oct 26
About next meeting	Kim Casemanager	Oct 18
Jewellery Making	Kim Casemanager	Jun 9

My Support Network

Name	Latest social update
 <p>Jack Citizen</p>	 <p>Someone is excited... :) (From Facebook 1 week 2 days ago)</p>
	 <p>Did some cycling today. Beautiful weather!! :)</p>

My Helpers

Name	E-mail	Phone	
 <p>Danny Doctor</p>	danny.doctor@doctor.com	045-12345657	Send message
 <p>Kim Casemanager</p>	kim.casemanager@case.com	045-14257102	Send message
 <p>Ossi Ohjaaja</p>	ossi.ohjaaja@ohjaus.fi	231-152510125	Send message

My Applications

Subject	Provider	Status	Amount	
Housing support	Kathryn Franklin	Requires information	500	Open
Unemployment support	Kathryn Franklin	Approved	400	Open

Support (0)

Kuvio 3: Asiakkaan kirjautumisen aloitusnäkymä prototyypissä (MORFEUS 2016b)

Prototyypin testauksen tavoitteissa on huomioitu, miten yhteisen suunnitelman eli My Planin tekeminen toteutuu, mitä asioita voidaan arvioida etänä näkemättä asiakasta ja mitkä asiat vaativat useamman tapaamiskerran kasvatusten. Prototyyppiä kehitettäessä huomioitiin, miltä suunnitelman pitäisi näyttää visuaalisesti, jotta se olisi asiakkaalle mahdollisimman

voimaannuttava ja informatiivinen, mitkä asiat olisi hyvä näkyä aloitussivulla ja mitkä klikkausten päässä.

Huhtikuussa 2017 julkaistiin prototyypistä uusin versio, jota kutsuttiin nimellä ProtoTour. Prototyypin uusimmassa versiossa oli prototyypin aikaisemman version mukaan tehtyjä päivityksiä, myös niitä kehitysehdotuksia, joita ilmeni prototyypin kolmannella testauksella.

6 Prototyypin testaus ja sen eteneminen

MORFEUS-hankkeen prototyyppiä testattiin kolmena eri kertana Porvoon Campuksella. Testaukseen osallistui MORFEUS-hankkeeseen osallistuneita Laurea-ammattikorkeakoulussa opiskelevia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, opettajia/tutkijoita sekä yhteistyökumppaneita. Prototyyppiä on ollut testaamassa kahdeksan Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijaa.

Prototyypin testauksella haluttiin kokeilla käyttöliittymän toimivuutta, jotta voitiin huomioida prototyypin käytettävyys, visuaalisuus, selkeys ja mahdolliset kehittämiskohteet. Prototyyppiä pyrittiin kehittämään paremmaksi tietomallinnukseksi, jotta se toimisi mahdollisimman hyvin mahdollisia asiakkaita ja työntekijöitä ajatellen. Prototyypin testauksessa oli tärkeää ottaa huomioon prototyypin käyttöön liittyvät kokemukset ja yleinen käytettävyys. Tärkeää oli testata prototyypin toimivuus, jotta huomattaisiin mahdolliset puutteet käytettävyydessä ja käytettävyyttä koskevat kehittämiskohteet. Prototyyppiä testattaessa huomioitiin myös asiakkaan näkökulma, miten prototyypin käytettävyys ja visuaalisuus olisi asiakkaalle kokemuksena mahdollisimman voimaannuttava.

Opiskelijat, jotka olivat mukana testauksessa, olivat sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, joilla on jo jonkinnäköistä kokemusta erilaisista kirjaamisjärjestelmistä sekä siitä, mitkä asiat voisivat toimia tämänlaisessa käyttöliittymässä. Mukana testauksissa olivat myös yhteistyökumppaneita, kuten Porvoon kaupungin sosiaalialan ylempiä toimihenkilöitä, joilla on tietoa kirjaamisesta sekä lastensuojeluun nykytilasta ja siihen liittyvistä asioista.

6.1 Ensimmäinen testauksetta 27.10.2016

Ensimmäinen testauksetta kesti kaksi tuntia, ja ensimmäisellä testauksella osallistujina olivat neljä Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijaa ja opettajia. Testaukseen osallistuva ryhmä jaettiin kahteen ryhmään (A ja B), joissa jokaiselle testaajalle annettiin oma rooli tai oma näkymä sekä tehtävä testauksessa. Testauksen aikana roolit olivat asiakas, sairaanhoitaja ja palveluohjaaja. Testauksen aikana molemmissa ryhmissä on edetty suunnitellun käsikirjoituksen mukaisesti konstruoidun case-esimerkin tiimoilta. Testaukseen

liittyvä case-esimerkki liittyi lastensuojeluun (Liite 1). Testauksen aikana käydyt keskustelut nauhoitettiin ja nauhat litteroin myöhemmin. Testauksen aikana käytössä olivat myös koontilomakkeet, joihin koottiin tärkeät huomiot prototyypin kehittämistä ajatellen. Ensimmäisellä testauskerralla koontilomakkeet olivat paperimuodossa.

Testauksen aikana käsiteltiin lastensuojeluun liittyvää case-esimerkkiä, jolloin testaus kohdentui prototyypin käytettävyyden testaamiseen lastensuojelun asiakastapauksen näkökulmasta. Testauksen aikana pystyttiin huomioimaan prototyypin toimivuutta lastensuojelun asiakkaan tarpeet huomioiden.

Ensimmäisellä testauskerralla nousi paljon erilaisia kommentteja liittyen prototyypin toimivuuteen ja myös kehitysehdotuksia seuraaville testauskerroille. Testauksen aikana kommentoitiin kirjauksen tekemistä ja sitä, mistä onnistuu tekemään uuden kirjauksen. Tarpeelliseksi koettiin myös kirjaus, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan ja ammattilaisen kanssa. Kirjauksen yhteyteen koettiin tarpeelliseksi myös mahdollisuus jättää kommentteja. Viestit ja kirjaukset tuntuivat menevän helposti myös sekaisin, jolloin niitä oli myös hankala erottaa toisistaan. Näkymän tiedot eivät automaattisesti päivittyneet, eikä myöskään ilmoitukset-kohta etusivulla. Etusivulla olevaa tehtävälistaa haluttiin nostaa ylemmäs. Testaajat pohtivat myös huolimittarin näkyvyyttä ja sitä, oliko se hyvä vai huono asia. Prototyyppiin haluttiin mahdolliseksi liittää ystävä tai tärkeä läheinen, jolta saa tukea ja kannustusta. Haluttiin myös, että asiakas voi itse päättää, kuka näkee mitäkin tietoja hänestä asiakkaana. Tavoitepalkki asiakkaan tavoitteita varten haluttiin prototyypin yläreunaan. Ehdotuksena tuli myös asiakaslähtöiseen otteeseen ohjaaminen, jolloin asiakas saisi oman työntekijän, mikä myös tukisi asiakaslähtöisyyttä. Voimaannuttavana elementtinä ehdotettiin prototyypin tarjoavan voimaannuttavia kysymyksiä tai kannustavia viestejä. Kehitysehdotuksena nousi myös aikajana, johon asiakas voi asettaa tavoitteita itselleen lyhyelle ja pitkälle aikavälille. Kehitettävää koettiin olevan prototyypin käyttökielessä, joka haluttiin suomeksi.

6.2 Toinen testauskerta 15. –16.11.2016

Toinen testauskerta toteutettiin virtuaalitestauksena kahtena peräkkäisenä päivänä marraskuussa 2016. Ensimmäiselle testauspäivälle varattiin aikaa prototyypin testaamiselle kolme tuntia ja toiselle testauspäivälle kuusi tuntia. Ideana oli se, että testausta voi toteuttaa toisena virtuaalitestauspäivänä myös omalla ajalla silloin kun itselle parhaiten sopii. Tutkimusasetelma testauksessa oli sama kuin edellisellä testauskerralla. Roolit ovat pysyneet samoina näiden kahden testauspäivän aikana, jolloin testausta on ollut helppo jatkaa siitä mihin itse edellisellä kerralla jäi.

Kaksipäiväisen virtuaalitestauksen aikana mukana oli viisi Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijaa ja opettaja, sekä MORFEUS-tiimiin kuuluvia jäseniä, yhteensä yhdeksän henkilöä. Olen itse tullut mukaan hankkeeseen tämän testauskerran aikana.

Koontilomakkeet olivat toisella testauskerralla online word-muodossa, jolloin koontilomakkeet päivittyivät kokoajan. Testauskerta toteutettiin kaksipäiväisenä etätestauksena, joissa osa testaukseen osallistuvista oli Porvoon Campuksella ja osa opiskelijoista oli muilla Laurean Campuksilla. Testauksen aikana keskustelut nauhoitettiin ja myöhemmin litteroin ne tekstimuotoon. Virtuaalitestauksessa molemmilla testaukseen osallistuvilla ryhmillä oli konstruoitu case-esimerkki. Tämän kaksipäiväisen virtuaalitestauksen aikana case-esimerkki oli sosiaalialaan liittyvä (Liite 2). Virtuaalitestauksen aikana käytössä oli online word-koontilomakkeet.

Testaus kohdentui prototyypin käytettävyyden testaamiseen sosiaalialan moniongelmaisen asiakkaan näkökulmasta. Testauksen aikana pystyttiin huomioimaan, kuinka prototyyppi toimisi mahdollisesti myös sosiaalialan asiakkaiden tarpeet huomioiden. Testauksen aikana keskityttiin sosiaalialan asiakkaan tarpeiden huomioimiseen ja prototyypin käytettävyyden toimivuuteen.

Prototyyppiin oli tehty parannuksia ensimmäiseen testauskertaan nähden. Prototyypin välityksellä oli mahdollista luoda kirjaus, jonka alle pystyi kommentoimaan. Chat ja sen avulla keskusteleminen koettiin hyväksi ideaksi.

Huolimittari oli hieman vaikeasti löydettävissä, mutta huolen pystyi ilmaisemaan kirjausta kommentoitaessa. Tärkeäksi koettiin ehdotus, jossa ilmeni kirjaajan tai tekstin muokkaajan tiedot, esimerkiksi nimi- ja aikaleima, jonka avulla nähtäisiin, kuka on lisännyt tietoja esimerkiksi asiakkaan arvioon tai muokannut asiakkaan tavoitteita.

6.3 Kolmas testauskerta 23.11.2016

Kolmannella testauskerralla on ollut mukana laaja-alaisemmin eri toimijoita, seitsemän opiskelijaa Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalta, opettajia/tutkijoita, MORFEUS-hankkeen yhteistyökumppaneita Porvoon kaupungin taholta ja Aalto-yliopistosta. Testaajia on ollut huomattavasti enemmän, joten testaajien määrä huomioituna roolit jaettiin pareittain. Testaukseen varattiin aikaa kolme tuntia ja testaus toteutettiin Porvoon Campuksella. Testauskerran konstruoitu case-esimerkki (Liite 2) liittyi sosiaalialaan.

Testauksen aikana oli käytössä myös online word- muodossa olevat koontilomakkeet, joihin kirjoitettiin testauksen aikana tulleita huomioita. Lisäksi testaustilanteessa yksi henkilö kirjasi huomiot ja kommentit koontilomakkeelle sekä piti huolta aikataulusta ja sen kulusta. Testauksen aikana keskityttiin sosiaalialan asiakkaan tarpeiden huomioimiseen ja prototyypin käytettävyyteen.

Edeltävään testauskertaan verrattuna kehitystä oli tullut jonkin verran. Huolimittarista tehtiin näkyvämpi ja helppokäyttöisempi. Prototyypin käyttökieli vaihtui suomeksi, näin ollen kielen vaihtuminen helpottaa prototyypin käytettävyyttä. Lisäksi hyvää palautetta tuli chatin toimivuudesta. Chatin toimivuutta pohdittiin myös sen osalta, että on helppo saada yhteys asiakkaaseen, mikäli tulee tarve esimerkiksi peruuttaa tai vaihtaa tapaamisen ajankohtaa tai kysellä asiakkaan kuulumisia.

7 Tulokset ja kehittämis ehdotukset

Tässä kappaleessa tarkastellaan kaikkien kolmen testauskerran tuloksia ja tehdään tuloksista yhteenveto taulukon muodossa. Kappaleessa 7.4 Kehittämis ehdotukset tarkastellaan prototyypin testauksen aikana nousseita kehittämis ehdotuksia. Kappaleessa 7.5 tarkastellaan tuloksia suhteessa julkaistuun ProtoTour-versioon.

7.1 Ensimmäisen testauskerran tulokset

Ryhmässä A pohdittiin tiedon monimuotoisuutta. Lisäksi pohdittiin, olisiko varhaisen puuttumisen tai varhaisen auttamisen sijaan parempi ilmaisu varhainen tuki. Tiedonkulkua ja sen toimivuutta mietittiin siltä kannalta, että huolen ilmaisun seurauksena huolen aiheeseen puututaan pian. Testauksessa tuotiin myös esiin, että prototyypin avulla tieto kulkee ja että myös tiedot muualta viranomaisilta tulevat näkyviin näkymään. Asioihin nopeasti reagoimisen koettiin olevan asiakkaalle voimaannuttava kokemus. Voimaantumisen tunteen koettiin lisääntyvän myös siitä, kun asiakas kokee tulleen vastaanotetuksi.

” kyl se lisää voimaantumisen tunnetta jos sä tiedät et sut on vastaanotettu ja sun tieto on vastaanotettu.” N2 RA T1²

Ryhmässä B käyty keskustelu toi esiin myös varhaisen puuttumisen mahdollistamisen, kokonaiskuvan selkiyttämisen, asiakaslähtöisen työotteen ja asiakkaan tukiverkoston rakentamisen. Ryhmä B:llä oli samansuuntaisia ajatuksia kuin ryhmä A:lla prototyypin käytettävyyttä testattaessa. B-ryhmän kommentteissa oli paljon asiaa liittyen muun muassa

² Vastaaaja= nainen, Ryhmä A, 1.testauskerta

palveluohjaajan työhön ja työnkuvaan sekä organisaatorajojen rikkomiseen.

Palveluohjaajalla olisi mahdollista toimia oikeasti asiakaslähtöisesti, sillä työpaikka työpaikka ja työtehtävät eivät sido jäämään työpaikalle koko päiväksi, toisin kuin esimerkiksi sairaanhoitajilla. Voimaantumiseen kiinnitettiin paljon huomiota eri näkökulmista; pohdittiin omaa ja asiakkaan voimaantumista, ja sitä, jos asiakas ei voimaannu työntekijän oman voimaantumisen tunteen ollessa heikko. Asiakkaan voimaantumisen koettiin kuitenkin olevan tärkeämpää kuin työntekijän voimaantumisen.

”Siis se että asiakaslähtöinen työote, sehän on niinku minusta henkilönä, minusta toimijana kiinni. Mut sit taas se, ettei mulla oo kokonaiskuva, mulla ei oo tietoa. Niin niin tavallaan, se ei oo välttämättä minusta itestä kiinni, et jos mä en vaikka saa terveydenhoitajalta tai vaikka lastensuojelusta tietoa, et mitä tälle perheelle on käynyt, kun mä oon tehnyt vaikka lastensuojeluilmoituksen” N3 RB T1

7.2 Toisen testauskerran tulokset

Ensimmäisen päivän virtuaalitestauksesta ainoastaan ryhmän B keskustelusta löytyi ääninauha, jonka litteroin tekstimuotoon. Koontilomakkeen välityksellä nähtiin ryhmän A jäsenten mielteitä. Koontilomakkeen välityksellä huomattiin kuinka testauksessa fokus oli näkymisen testauksessa. Prototyyppiin oli tullut muutoksia, vaikka kieli oli vieläkin englanniksi, joka tuntui aiheuttavan haasteita käytettävyydessä. Prototyypin käytettävyyden kannalta pohdittiin tavoitteiden ja arvion tai suunnitelman rakenteellisuutta kirjaamisen näkökulmasta. Lisäksi testajat kokivat, että pitäisi olla mahdollisuus väliotsikointiin ja myös eri tahojen ja/tai toimijoiden kirjaukset tulisi erottaa jollain tavoin toisistaan eri värien tai laatikoiden avulla. Lisäksi aika- ja päivämäärä- merkinnän koettiin olevan hyödyllinen, kun ammattilainen kirjaa asiakkaan suunnitelmaan tai arvioon.

Asiakkaan profiilissa sijaitsevilla tavoitteilla tulisi olla vain konkreettisia tavoitteita ja toimenpiteitä, joita ollaan valmiita noudattamaan ja toteuttamaan. Chatin kautta lähetettyjen viestien koettiin näkyvän epäselvästi, jos sama käyttäjä lisää useamman viestin peräkkäin. Haastavana koettiin, kun ei pysty luomaan selkeää kokonaiskuva siitä, missä kaikkialla prototyypissä on asiakkaaseen liittyvää tietoa. Ongelmaksi koettiin myös prototyypin näkymän päivittämättömyys; samalla kun itse kirjoittaa viestiä, ei näe sitä, kerkesikö joku toinen jo vastata viestiketjuun.

”Elikkä se pitäis jotenki olla sit et just selkeyttää et asiakas kirjoittaa omaan sarakkeeseen, ammattilainen omaan koska sithän siinä voi tapahtuu väärinkäsitys. Jotenki näkyis et kuka ton on kirjannu” N1 RB T2

Testauksen aikana tuli myös ilmi, että virtuaalinen kohtaaminen palveluohjaajan kanssa voisi madaltaa asiakkaan kynnystä tavata kasvatustien tai tarvittaessa poistaa kokonaan tarpeen tavata kasvatustien. Suunnitelman laatiminen herätti myös keskustelua siitä, pitäisikö sitä esimerkiksi voida muokata tai päivittää esimerkiksi seuraavalla tapaamisella palveluohjaajan kanssa, jolloin asiakas mahdollisesti voi kokea itsensä tasavertaiseksi ja ehkä kokee voimaantuvansaakin siinä samalla.

”Ettei sit tavallaan se huoli jää niinku vaan semmoseks niinku leijuvaks et sille ei tehä tai et siihen ei niinku tartuta, et tavallaan se niinku konkretisoituis et se vaik joka käynnillä tulis huomioida aina sillee et laitetaan huolimittari tai vastaavaa” N2 RB T2

Virtuaalitestauksen ensimmäisen päivän seurauksena asiakkaalle luotaviin tavoitteisiin ja arvioon liittyvien laatikoiden muotoa muokattiin edelleen niin, että esimerkiksi tavoitelatikkosta ei aukea erikseen asiakkaan, sairaanhoitajan ja palveluohjaajan laatimat tavoitteet, vaan tavoitteet voidaan luoda jatkossa yhteen ja samaan laatikkoon. Tämä edellyttäisi sitä, että jokaiselta käyttäjältä, joka muokkaa yhdessä luotuja tavoitteita tai suunnitelmaa, tulisi jonkinlainen merkintä näkyviin milloin dokumenttia on muokattu ja kuka sit’ on muokannut.

”Yks semmonen kantava ajatus on tavallaan ollu että ideaalutilanne olis se että asiakas näkis mahdollisimman paljon, elikkä näkis niinku sen kaiken, ketkä kaikki on niinku siinä prosessissa mukana ja mitä he on kirjannu mutta varmaanhan on niin, et jos on joku hirveen radikaali vaikkapa lastensuojelutilanne tai vaikkapa hyväkskäyttötilanne, niin voi tulla semmonen tilanne et on pakko tehdä semmosia rajauksia ettei nää. Et jotenki niinku tää, pitäskö sinne lisätä jotenki se että jotenki niinku mitkä kriteerit sille, et tehdään rajausta näkyvyydelle.” N4 RB T2

Virtuaalitestauksen toisena päivänä ilmeni, että ryhmissä A ja B haasteelliseksi koettiin sanamuotojen käyttö, jotta pysyttäisiin välttämään väärinymmärrysten mahdollisuus. Kasvatustien pystytään näkemään asiakkaan reaktiot ja mahdollinen väärinymmärrys pystytään korjaamaan välittömästi. Asiakkaan arvion tekemiseen koettiin myös kuluvaan yllättävän paljon aikaa, ja tärkeäksi koettiin ettei arvion tekeminen venähdä liian pitkäksi prosessiksi. Asiakkaan suunnitelman luominen etänä koettiin haasteelliseksi. Palveluohjaaja voisikin luoda asiakkaan kanssa yhdessä suunnitelman ensimmäisellä tapaamiskerralla, ja suunnitelmaa voisi jatkossa päivittää etänä, mahdollisesti online-tilassa. Isommat muutokset suunnitelmaan tulisi kuitenkin tehdä kasvatustien asiakkaan kanssa. Prototyypin koettiin toimivan etätilanteissa esimerkiksi asiakkaan tilannetietoja tai kuulumisia kysyttäessä.

”Kirjaamisella on niin suuri merkitys ja tavallaan siis se et sit pitäis olla niinku yhtenäiset käytännöt, et kirjaaminen pitää olla kuvailevaa ja siin voi helposti tulla väärinymmärryksiä niinku esimerkiksi sitte ku kirjailee noita tietoja ylös. Ja sit sanavalinnoilla on kans tosi suuri merkitys” N3 RB T2

Chatin käyttö koettiin hyväksi silloin, kun on esimerkiksi tarve peruuttaa tai muuttaa tapaamisen ajankohtaa tai jos haluaa varmistaa ennalta sovittuja tai epäselväksi jääneitä asioita. Tällä hetkellä chatissa on näkynyt kaikki prototyypin käyttäjät, jotka ovat kirjautuneena järjestelmään, jatkossa chatissa pitäisi näkyä vain omat yhteyshenkilöt. Haasteeksi koettiin myös toimintakulttuurin puuttuminen, esimerkiksi koettiin vaikeaksi hahmottaa mikä alusta oli viestien kirjoitusta varten ja mikä tavoitteiden laatimiseen tarkoitettu.

”Ja sitte ku tänä päivänä tosi paljon toi kirjaaminen on semmosta kirjoitetaan ensin jotain, sit pyyhitään, sit taas kirjoitetaan, pyyhitään ni sit ei tuu ehkä samalla tavalla, se ei oo semmosta samallaista ilmaisua kun kasvotusten ilmaisu, et sit siinä ehkä tavallaan ku kirjoittaa niin saa miettiä aika kauan et mites mä tän asian ilmaisen ku tälleen se on helpommin puhuttavissa ja korjattavissa ettei tuu sit väärinkäsityksiä mut et sit se saattaa ku tolleen kirjoitettuna aiheuttaa enemmän semmosta niinkun väärinkäsitystä” N3 RB T2

Virtuaalisen etätestauksen toisena päivänä otettiin käyttöön taulukko, jonka avulla pystyttiin seuraamaan kauan kullakin testaajalla meni aikaa uuden asian tuottamiseen, jolloin myös muut pysyivät helpommin perillä siitä, mitä on tapahtunut ja kenen testaajan kommenttia odotetaan. Molemmille ryhmille oli oma taulukko, johon kirjattiin testauksen kulkua. Myös koontilomakkeet olivat samassa dokumentissa taulukon kanssa. Molemmat päivittyivät reaaliaikaisesti internetin välityksellä.

7.3 Kolmannen testauksen tulokset

Kolmannella testauksella kiinnitettiin huomiota muun muassa siihen, että voisi olla mahdollisuus liittää liitetiedostoja My Dataan ja että esimerkiksi testit olisi mahdollista liittää prototyyppiin niin, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot näkyvät samalla vastausten kanssa. Kirjoitetun arvion tai tekstin koettiin olevan liian pitkä, jos asiakkaalla on masentuneisuutta. Testaajat yllättyivät positiivisesti siitä, että asiakkaan lähtötilanne on helppo löytää prototyypin välityksellä. Viestien tai kommenttien saapumiselle haluttiin jonkinlaista viestiäntä tai merkkiä, jotta huomaisi helpommin saapuneen kommentin tai viestin toiselta käyttäjältä. Monimutkaiseksi koettiin kommenttien tuleminen moneen eri paikkaan. Tämä kuitenkin huomioitiin, että tulee seurata etusivulla olevaa Notifications -kohtaa, jonne tulee ilmoitukset uusista viesteistä tai kommentteista, jotka on kirjattu prototyyppiin.

"KELAlla se ois varmaan siinä et jos mietitään palveluväylän kautta, ni sit se ois KELAn palvelussa et sä pystyt liittämään liitetiedostona jonku lomakkeen ja sit taas sitä kautta se kulkis et se hyvin paljon riippuu sit siitä et mikä siel on siel taustalla." M2 RB T3

"Nyt vaan visioi mielessä et miltä se näyttäis ku se näkyis siinä samalla, et mitä enemmän siin aloitusnäytöllä on semmosta dataa mitä me tarvitaan ni sen parempi ja sit klikkausten päässä on vasta sit semmonen niinku erityistieto, et heitä vaan ehdotuksii jos tulee jotai, miltä se vois näyttää." M1 RB T3

Hankalaksi koettiin se, etteivät kaikki tiedot asiakkaan tilanteesta tule näkymään samalla sivulla, jolloin pitää vaihdella sivulta toiselle. Viestikentän ja kirjaamisalustan toimivuudesta tehtiin huomioita liittyen loogisuuteen, jolloin uusimmat viestit ja kirjaukset tulevat ylimpänä näkyviin ja uusimmat kommentit tulevat alimmaiseksi, joka ei taas ole loogista. Oleelliseksi asiaksi koettiin ja kaivattiin kirjaamisohjeistusta ja rakenteellisuutta kirjaamiseen. Kirjauksen rakenteellisuuteen tulisi jatkossa kiinnittää huomiota, jolloin esimerkiksi lääkärin mukaantulo helpottuisi. Näin ollen lääkärin ei tarvitsisi lukea kaikkia hänelle tarpeettomia tietoja asiakkaasta.

"Se rakenteisuushan tulee muun muassa tarkoittamaan sitä ku se siin tulee se lomake mihin sä laitat erilaisia täppiä niinku et tällönsä monivalintajuttuja ja sit on niinku osioita, joissa on sitä vapaata tekstiä mutta pois sellasesta tarinankerronnasta ja sellasesta, vaan sen pitää olla semmosta..." N8 RB T3

"Ja sillon se tieto on siitä paljon paremmin hyödynnettävissä jälkikäteenki, ku se on rakenteella laitettu johonki ni sä voit sit niitä palasia koota erikseen tietyiks niinku toisiks listauksiks ja se helpottaa sitä ku on kaikki tavallaa yhdessä kentässä niinku asiat ni sitä siitä sit niinku siirrellä helposti sitte" M1 RB T3

Chatin muokattavuutta esimerkiksi ajallisesti koettiin olevan hyvä asia, jolloin omaa käytettävyyttä voisi chatissa rajata esimerkiksi muille toimijoille tai vaan yhdelle asiakkaalle tarvittaessa. Näin kaikki asiakkaat ei voisi häiritä viestein.

"Mietin et miten sitte ku niinku Sairaanhoidaja tai ohjaaja tai tällänen taho kirjautuu tohon tota softaan, ni sitte ku hän näkyy chatissa vihreällä pallukalla, et hän on paikalla. Hänellä olis nyt varattuna kalenteriin et nyt mulla on aika tän asiakkaan asioiden hoitoon. Mut sit siellä on pari toista asiakasta kattoo, et hei tää on online-tilassa, rupeen pommittaa tätä tyyppii sit viesteillä, mul on tää ja tää ongelma ni mitäs sitte? Pitääks chattii laittaa et on offline?" N7 RB T3

Ensimmäisessä ryhmässä pohdittiin palveluohjaajan osallisuutta hoitopolkuun ja kirjaamiseen. Asiakas ei tuntunut ymmärtävän palveluohjaajan osallistumista hoitoon tai hoidon tarpeen arvioimiseen, sekä miksi palveluohjaaja tulee tekemään testejä liittyen asiakkaan ongelmiin. Ensimmäisen ryhmän testaajia mietitytti myös vastuunjako, missä sovitaan vastuusta ja kuka on ensisijaisesti vetovastuussa asiakkaan hoidosta? Testauksen aikana asiakkaan näkymää testaava kiinnitti huomiota siihen, että hoitomenetelmän tulisi olla kannustava ja motivoiva; elämässä on kuitenkin jotain hyvääkin, eikä vain ongelmia. Ryhmässä kiinnitettiin myös huomiota siihen, että web-kamerayhteys olisi hyödyllinen, koska sen avulla on mahdollista lukea toisten ilmeitä tai vaihtoehtoisesti olisi puheen tunnistin, joka kirjoittaa tekstin toisen puolesta.

”Se on ihan sama ku me silloin tehtiin niitä skenaarioita ja meillä oli se virtuaalimaailma, ni siel oli et jos ois skype-yhteys ja kamerakin ni kyl sitä aina saa sen yhden nurkan sen verran siistiks saa, et niinku näyttää hyvältä sen aikaa ku ollaan siin yhteydes vaikka muu huusholli olis ku suunnillee kaatopaikka” N2 RB T3

Testauksen aikana kiinnitettiin myös huomiota, että asiakaskertomuksesta tulisi erottaa todelliset faktat yleisestä kertomuksesta. Asiakkaan taustatiedot ja arvio ei näy samanaikaisesti, jolloin arviota on vaikeampi tehdä. Vuorovaikutus asiakkaan ja toimijoiden välillä koettiin olevan haastavampaa kuin kasvotusten, lisäksi asiakkaan tilasta on vaikea päätellä, onko asiakas esimerkiksi päihteiden vaikutuksen alaisena vai selvin päin kirjoittaessa prototyyppiin. Tähän liittyen pohdittiin A- ja B-ryhmissä, pitäisikö prototyypissä olla paikannusmahdollisuus, jotta huomaisi missäpäin asiakas on kirjautuneena järjestelmään. Lisäksi testauksessa olleiden sosiaali- tai päihdealan case-tapausten koettiin olevan sopimattomia prototyypille. Tulevaisuudessa asiakkaan tulisi itse olla motivoitunut parantamaan omaa tilannettaan ammattilaisten avustuksella.

”Paikannus, kyllä varmasti. Se on teknisesti ihan mahdollista. Ja siis toihan Kanta ja kaikki kirjautumista ja muut mihin tää liittyy, palveluväylä vaatii sen vahvan tunnistautumisen, et kuka vaan ei voi sinne periaatteessa mennä toisten, esiintyä toisena. Sit toki ne puolesta asioimiset ja muut mahdollistaa kans paljon, mutta tota. Seki on mielenkiintoinen kysymys, et miten puolesta asiointi , et tavallaan voiks kuka vaan määrittää itsenäisesti et kuka näkee mitäki juttuja, vai tarvitaanks siihen joku ammatillinen vahvistus siitä et no tää voi nyt liittyy tähän vai muuta, periaattees vois vaikka ihan huvikseen vaan antaa 100 ihmiselle oikeudet lukee omia juttuja” M1 RB T3

Ryhmä A:ssa kiinnitettiin huomiota huolen ilmaisuun, joka on koettu tärkeäksi aikaisemmilla testauskerroilla. Huolenilmaisun tulisi olla mahdollisimman helppoa. Jos asiakkaalla ei koeta olevan huolta, tulisi asiantuntijan motivoida asiakasta. Asiakashuomioina

kommenttia on tullut esimerkiksi arvion laatimisesta ja asiakas on ilmaissut niin, ettei edes itse tiedä mikä on arvio, tai mitä arviolla tarkoitetaan. Pitäisikö käsitteitä avata asiakkaalle ennen prototyypin käyttöönottoa tai vaihtoehtoisesti pitäisikö olla käyttäjälle saatavissa olevaa ohjausta?

”Mut et vastaavasti tavallaan jos nyt ammattilainen taas arvioi et menee taas niin pitkälle et nyt heräs iso huoli, et kylhän siihen täytyy reagoida jotenki.” M1 RB T3

7.4 Kehittämisehdotukset

Kehitysehdotuksena prototyyppiin mietittiin esimerkiksi aikajanaa, jossa olisi lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteet asiakkaalle. Aikajanan kautta asiakas voisi nähdä omien tavoitteidensa toteutumisen ja oman tilanteensa muuttuvan parempaan suuntaan, jolloin aikajanalla olisi asiakasta motivoiva ja voimaannuttava vaikutus. Lähempänä olevat tavoitteet avautuisivat konkreettisemmin esille, ja mahdollisesti aikajanalla voisi olla käytössä erilaisia symboleja. Toisena kehitysehdotuksena tai ideana nousi asiakkaan tilanteesta tehtävään arvioon liitettävät kentät tai väliotsikot ja niiden kopioituminen asiakkaan arvioon. Asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta tehtävää arviota kirjoitettaessa samalla lisättäisiin hashtag tai merkittäisiin arvio vastaamaan asiakkaan tiettyä tavoitetta, minkä jälkeen tavoite tulisi automaattisesti näkymään arvion alla. Näin nähdään esimerkiksi se, mikä oli lähtökohta tavoitteen asettamiselle. Kolmantena ideana asiakkaalla voisi olla mahdollisuus tuottaa itsestään positiivista tietoa, eli esimerkiksi asiakas voisi luoda läheisistä ja tärkeistä ihmisistä voimauttavan verkostokartan tai elämänjanan tärkeistä elämänvaiheistaan, myös tulevaisuutta ajatellen.

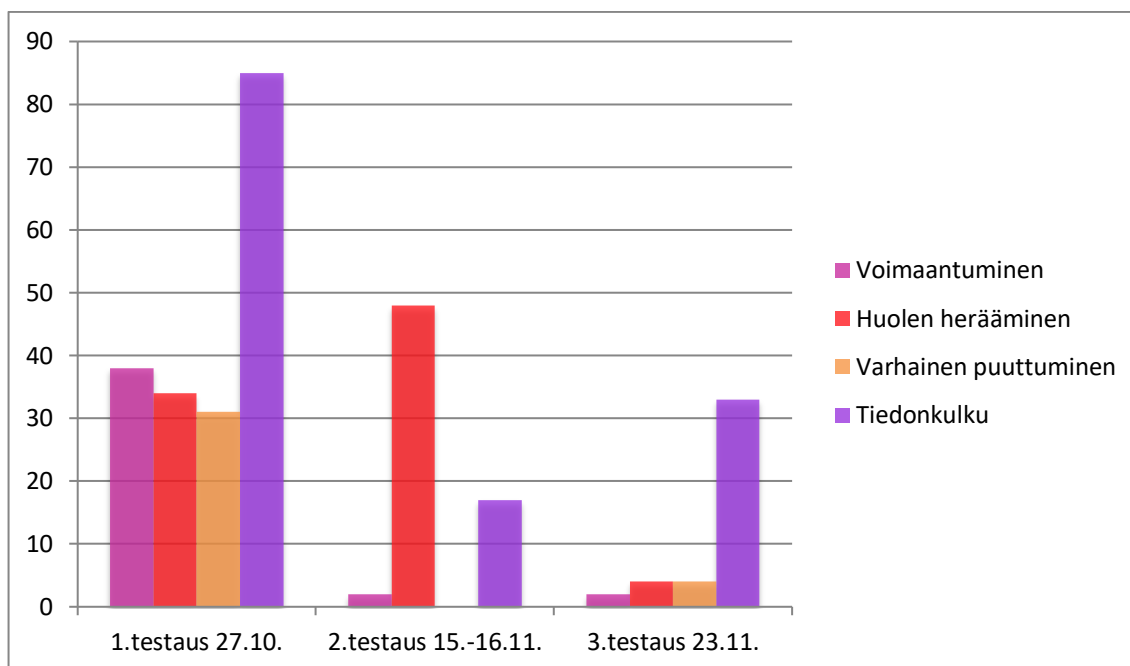
Prototyypin testaamisen ulkopuolelta nousseina kehitysehdotuksina tai kehittämisideoina tuli Mannerheimin Lastensuojeluliiton lastenhoitopalvelun liittäminen tulevaisuudessa osaksi tietomallinnusta ja Suomen Punaisen Ristin kautta saatava ystäväpalvelu liitettäväksi osaksi tietomallinnusta, mikäli asiakaskuntana tulee olemaan lastensuojelu ja vanhemmilla tarvetta esimerkiksi lastenhoitoon.

Alla olevassa taulukossa ilmenee kuinka paljon eri testauskerroilla mainittiin testauksen taustalla olevia keskeisiä käsitteitä. Toinen testauskerta painottui virtuaaliseen testaukseen ja sen vuoksi esimerkiksi huolen heräämistä tai huolimittarin tarpeellisuutta pohdittiin paljon testauksen aikana. Ensimmäisen testauskerran tuloksista voi päätellä sen, että kyseessä testauskerralla case-esimerkkinä oli lastensuojeluun liittyvä kuvitteellinen perhe (Liite 1), jonka tapausta lähdettiin selvittämään prototyypin välityksellä. Tämän vuoksi ensimmäisellä testauskerralla tuli eniten osumia kyseisillä hakusanoilla alla mainituista käsitteistä. Alla olevassa taulukossa laskettiin yhteen molempien testausryhmien tulokset, jolloin saadaan koko testauskerran tulokset selvemmin esille taulukon muotoon. Toinen ja kolmas

testauskerta painottui enemmänkin teknisen toimivuuden testaamiseen ja prototyypin käytön opetteluun, lisäksi case-esimerkkinä oli sosiaalipuolen moniongelmaisen asiakkaan kuvitteellinen tapaus (Liite 2). Taulukosta poissuljettiin hakusanoilla ilmeneviä tuloksia, jos ne eivät liity käsitteeseen ja näin ollen myös väärentäisi taulukkoa oleellisesti.

Käsitteet:	1.testaus 27.10.2016	2.testaus 15.-16.11.2016	3.testaus 23.11.2016
Voimaantuminen Haettu litteroidusta aineistosta hakusanalla <i>"voimaantu*"</i>	38	2	2
Huolen herääminen Hakusana <i>"huolen"</i> ja <i>"huoli"</i>	34	48	4
Varhainen puuttuminen Hakusana <i>"varha*"</i>	31	0	4
Tiedonkulku Hakusana <i>"tiedo*"</i> ja <i>"tieto"</i>	85	17	33

Taulukko 2: Testauskertojen aikana ilmaistut käsitteet määrällisesti ilmaistuina



Kuvio 4: Testauskertojen aikana ilmaistut käsitteet histogrammina

Alla olevassa taulukossa on yhteenveto muutoksista, joita prototyyppiin on tehty testausten seurauksena. Taulukko kuvastaa sitä, milloin kyseinen kehitysehdotus on ollut näkyvillä sen hetkisessä prototyypin versiossa. Esimerkiksi ensimmäisen ja toisen testauskerran välillä prototyyppiin on tullut uusina ominaisuuksina huolimittari ja kirjauksen alle kommentoiminen.

	1.testauskerta 27.10.2016	2.testauskerta 15.- 16.11.2016	3.testauskerta 23.11.2016	ProtoTour- versio 2017
Aikajana				x
Huolimittari		x	x	x
Asiakkaan arvio	x	x	x	x
Suomen kieli			x	x
Tavoitteiden asettaminen			x	x
Tieto kuulluksi ja vastaanotetuksi tulemisesta	x	x	x	x
Päivämäärämerkintä				x
Asiakkaan lähtötilanteen helppolöytöisyys			x	x
Liitetiedostojen liittäminen osaksi prototyyppiä				x
Läheisen liittäminen osaksi prototyyppiä				x
Chatin rajattavuus				x
Kirjauksen alle kommentoiminen		x	x	x

Taulukko 3: Yhteenveto muutoksista, joita prototyypissä on tapahtunut eri testauskertojen välillä

7.5 Testausten anti suhteessa edelleen kehitettyyn ProtoTouriin

MORFEUS-prototyypistä julkaistiin juuri uusittu versio, johon tehtiin laajoja muutoksia. Olen tarkastellut työni tuloksia suhteessa prototyypin aikaisempaan versioon, jossa ei ole ollut niitä muutoksia, jotka ilmenevät esimerkiksi ProtoTour-versiossa. ProtoTour-versio on prototyypin

tämänhetkinen uusin versio. Uusimmasta versiosta löytyy samoja ehdotuksia, joita löytyy myös luvusta 7.5 Kehittämisehdotukset. ProtoTour-versiossa asiakkaan arviota tehtäessä tai kommentoimalla tulee näkyviin kirjoittajan tai kommentoijan nimi, jonka alle tulee näkyviin kirjoitettu teksti. Asiakkaan arvio on monipuolisempi ja asiakkaan arvion pystyy tekemään ProtoTour-versiossa monipuolisemmin, sillä arviossa on monta välilehteä, tai alaotsikkoa, johon voi lisätä tekstiä yksityiskohtaisemmin. ProtoTour-versiossa on nyt myös asiakkaan näkymän aloitussivulla kohta, jossa näkee omat hakemukset ja hakemuksen tilanteen sekä määrän, jonka verran asiakkaalle maksetaan tukia hakemuksen perusteella. Minun auttajani kohtaan on tullut lisänä Muut auttajat, joista löytyy asiakkaan läheisen tukihenkilön yhteystiedot. ProtoTour-versio prototyypistä löytyy osoitteesta <http://demo.morfeus.fi>

8 Pohdinta

Tässä luvussa tarkastelen opinnäytetyöprosessia sekä arvioin opinnäytetyötäni. Lisäksi käsittelen myös opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä ja miten nämä ovat toteutuneet opinnäytetyöprosessin aikana.

8.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Olin laatinut opinnäytetyölleni joustavan aikataulun, jota pyrin noudattamaan. Opinnäytetyön suunnitelmavaiheen esitin 7.4.2017 ja arviointivaiheen seminaariesityksen esitin 10.5.2017 MORFEUS-hankkeen Tulosseminaarissa Opinnäytetyörastilla. Ohjaavana opettajana toimi Tarja Kantola. Olin tiiviissä yhteistyössä hänen kanssaan opinnäytetyön tiimoilta ja sain säännöllisesti palautetta opinnäytetyön ohjausten ja sähköpostin välityksellä. Opinnäytetyössä olen pohtinut myös aineiston luotettavuutta ja eettisyyttä. Arvioin myös opinnäytetyön etenemisprosessia ja tulosten vastaavuutta suhteessa tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen ja ajankohtainen liittyen uudistuviin sosiaali- ja terveyspalveluihin ja MORFEUS-hankkeeseen. Opinnäytetyö eteni luontevasti suhteessa asetettuun opinnäytetyön aikatauluun, joka muuttui työn edetessä. Työnteko opinnäytetyöprosessin aikana oli mielekästä ja sujuvaa.

Opinnäytetyön tulokset vastaavat hyvin tutkimukselle asetettuja tutkimuskysymyksiä. Prototyypin testaaminen toteutui erittäin sujuvasti eri toimijoiden yhteistyönä. Testauksissa tuli monipuolisesti erilaisia ajatuksia ilmi, kuinka prototyyppiä tulisi kehittää, jotta se olisi toimivampi. Näitä ajatuksia ei välttämättä olisi tullut, jos prototyyppiä olisi testattu vain opiskelijoiden tai vain toimijoiden näkökulmasta. Näkemykset prototyypin kehittämisestä, joita testaukset ovat tuottaneet, ovat näkyvillä uusimmassa ProtoTour-versiossa. Mielenkiintoisia näkemyksiä tuli paljon, joista tosin hyödyllisimmiksi koetut päätyivät uusimpaan prototyypin versioon.

Tulosten hyödynnettävyyttä lisää opinnäytetyön esittely opinnäytetyöprosessin aikana MORFEUS-hankkeen tulosseminaarissa Porvoo Campuksella 10.5.2017. Opinnäytetyö tiivistettiin posterin muotoon, joka löytyy opinnäytetyön liitteistä (Liite 3).

8.1.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä MORFEUS-hankkeen kanssa. Yhteistyökumppanina toimiva MORFEUS-hanke oli luotettava opinnäytetyön tilaaja ja opinnäytetyö oli osana isompaa hanketta. Sain osallistua muuttuvaan sosiaali- ja terveystieteiden uudistukseen opinnäytetyön kautta, jonka vuoksi koin, että opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen.

Erilaisia tapoja voidaan käyttää tutkimuksen ja opinnäytetyön laadukkuuden ja luotettavuuden arvioinnissa. Näinä laadullisen tutkimuksen arviointikriteereinä voidaan pitää vahvistettavuutta, riippuvuutta, uskottavuutta ja siirrettävyyttä (Kankkunen & Julkunen-Vehviläinen 2013, 197.) Olen tehnyt opinnäytetyötäni säännöllisesti palautetta ja ohjausta pyytäen ja saaden, mikä vahvistaa opinnäytetyön luotettavuutta.

Opinnäytetyön aineiston keruuseen ja tuottoon on ollut osallisena Laurea-ammattikorkeakoulun ja Porvoon kaupungin toimijoita. Testaustilanteet ovat edenneet case-esimerkin käsikirjoitusten mukaisesti ja nauhoitetut testaustilanteet ovat olleet pääosin rauhallisia ja selkeitä. Tärkeät kommentit ovat kuuluneet ääninauhalta selkeinä vastauksina.

Luotettavuutta lisää myös dialogi toisen hankkeessa työskentelevän opinnäytetyöparin kanssa. Tämä toisen opinnäytetyöparin kanssa käyty dialogi on mahdollistanut tutkimusryhmämäisen työskentelyn. Opinnäytetyön kanssa rinnakkain julkaistiin artikkeli, joka käsitteli aihetta ”SoTe-tieto ekosysteemissä: MORFEUS-näkymät asiakaslähtöisen yhteistyön ja palveluohjauksen työkaluna”. Artikkelissa tarkasteltiin myös prototyypin testaamista ja testauksesta ilmenneitä tuloksia. Artikkelissa mainitaan, että käyttäjätestausten pohjalta kootun aineiston perusteella voidaan todeta prototyypin idean olevan toimiva. Prototyypin avulla pystytään kokoamaan tietoa eri tietojärjestelmistä, muodostamaan kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ammattilaiselle (sairaanhoitajalle ja palveluohjaajalle) ja asiakkaalle itselleen (Kantola, Pöyry-Lassila & Meristö 2017, 9.)

8.1.2 Opinnäytetyön eettisyys

Kaiken tieteellisen toiminnan ytimenä pidetään tutkimuksen eettisyyttä. Hoitotieteellisten ja muiden tieteenalojen keskeisinä aiheina on pidetty jo kauan tutkimusetiikkaa ja sen kehittämistä. Eettiset vaatimukset voidaan jakaa kahdeksaan osa-alueeseen, joita ovat älyllisen kiinnostuksen vaatimus, tunnollisuuden vaatimus, rehellisyyden vaatimus, vaaran eliminoiminen, ihmisarvon kunnioittaminen, sosiaalisen vastuun vaatimus,

ammattinharjoituksen edistäminen ja kollegiaalinen arvostus. Tutkimusetiikka voidaan erotella kahteen eri osaan: tieteen sisäiseen ja tieteen ulkopuoliseen etiikkaan. Tieteen sisäisessä etiikassa tarkastellaan kyseessä olevan tieteenalan luotettavuutta ja todellisuutta. Tieteen ulkopuolisella tutkimusetiikalla tarkoitetaan sitä, miten alan ulkopuoliset asiat vaikuttavat tutkimusaiheen valintaan ja siihen, miten aihetta tutkitaan (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 211–212.)

Opinnäytetyön eettisyyttä vahvistaa muun muassa MORFEUS-hankkeen tutkimusluvut, ja MORFEUS-hanke toimii opinnäytetyön toimeksiantajana, jolloin minut otettiin lämpimästi vastaan hankkeeseen opinnäytetyötä tekevänä opiskelijana. Testaustilanteissa käytyjen keskustelujen ja litteroidun aineiston perusteella opinnäytetyöstä ei tule ilmi kenenkään osallistujan nimeä tai muita tietoja. Näin olen varmistanut anonymiteetin säilymisen koko opinnäytetyön ajan. Kaikki hankkeessa mukana olevat olivat tietoisia siitä, että teen hankkeeseen liittyvän opinnäytetyön ja näin oleen tarvitsin testaustilanteissa käytettyjä ääninauhoja ja koontilomakkeita. Opinnäytetyöhön liittyvä aineisto säilytetään ja myöhemmin hävitetään oikeaoppisesti opinnäytetyöprosessin jälkeen.

Koen saaneeni opinnäytetyöstä paljon hyötyä tulevaisuuden työuraani ajatellen. SOTE-uudistuksen myötä työpaikoilla varmasti tullaan hyödyntämään kehittämishankkeita ja näin ollen hanketyöskentelystä opintojeni aikana on myös etua työelämää ajatellen. Hanketyöskentely ja prototyypin kehittämisprosessissa mukana olo on kehittänyt minua myös tulevana sairaanhoitajana. Tämän opinnäytetyön prosessin tiimoilta voin siis todeta, että kannattaa kokeilla, miten kehitetty prototyyppi toimii käytännössä.

Lähteet

Eriksson, E. & Arnkil, T. 2005. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Saarijärvi: Gummerrus Kirjapaino oy

Hassi, L., Paju, S. & Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen - Organisaation käsikirja. Helsinki: Talentum Pro.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Tampereen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. Uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Kantola, T., Pöyry-Lassila, P. & Meristö, T. 2017. SoTe-tieto ekosysteemissä: MORFEUS-näkymät asiakaslähtöisen yhteistyön ja palveluohjauksen työkaluina. Finnish Journal of eHealth and eWelfare.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. 2. painos. Teknologiateollisuus ry.

Pöyry-Lassila, P., Salmi, A., Pohjonen, S., Noso, M., Meristö, T. & Kantola, T. 2016. Tulevaisuuden arvonluonti hyvinvointiverkostoissa. FUAS-liittouman tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta, FUAS TKI-toiminnan suunta 2020

Storvik-Sydänmaa, S., Talvensaari, H., Kaisvuori, T. & Uotila, N. 2013. Lapsen ja nuoren hoitotyö. Helsinki: Sanoma Pro.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset lähteet:

Häyrinen, K. 2013. Tiedonhallinta ja tiedonkulku ovat osa potilasturvallisuutta. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Viitattu 21.04.2017
<http://journal.fi/finjehew/article/view/9397>

Järvinen, T. 2009. Voimaantumisen (empowerment) arvioinnin haasteita. OKKA-säätiö. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 11. Viitattu 29.3.2017
www.okka-saatio.com/aikakauskirja/arkisto/2009-1/Ammatti09_Jarvinen8_17_2.pdf

MORFEUS. 2015. Yhteiskehittämistyöpajat. Viitattu 18.5.2017 <http://morfeus.fi/tapahtuma-arkisto-past-event/yhteiskehittamistyopajat>

SDT. 2015. Service Design Toolkit - Palvelumuotoilun työkalupakki. Viitattu 17.5.2017.
http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html

Suomen Potilasturvallisuusyhdistys. 2014. Potilasturvallisuuden työkaluja. Viitattu 16.5.2017
www.potilasturvallisuusyhdistys.fi/documents/Potilasturvallisuuden%20tyokalut_2014.pdf

Tamminen, J. & Metsävainio, K-M. 2015. Hyvä tiedonkulku parantaa potilasturvallisuutta. Finnanest. Viitattu 27.3.2017
www.finnanest.fi/files/tamminen_metsavainio_hyva_tiedonkulku_parantaa_potilasturvallisuutta.pdf

Tuori, S. 2012. Kehitä ja kehity kokeilemalla. Sitra. Viitattu 17.5.2017.
<https://www.sitra.fi/artikkelit/kehita-ja-kehity-kokeilemalla/>

Valtiovaraministeriö. 2015. Palveluväylä. Viitattu 20.4.2017
www.vm.fi/palveluvayla

Varhaisen puuttumisen käsikirja. 2012. Yhteistyössä perusturvan ja sivistystoimen kanssa. Savonlinnan kaupunki. Viitattu 16.5.2017
www.savonlinna.fi/filebank/3577-Varhaisen_puuttumisen_kasikirja.pdf

Viitala, S. 2015. MORFEUS - Tulevaisuuden arvonluonti hyvinvointipalveluverkostossa. Viitattu 28.3.2017. <http://morfeus.fi/tutkimus-research/esittely-slash-introduction>

Julkaisemattomat lähteet:

MORFEUS, 2016a. Advisory board seminar. Viitattu 28.4.2017. <https://fl-cdn.scdn1.secure.raxcdn.com/files/6168/2016-06-soilemarikatarjajoelronilauri.pptx>

MORFEUS, 2016b. Customer-Centered System Intelligence in Wellbeing Service Ecosystem. Viitattu 17.5.2017. <https://fl-scdn1-secure.raxcdn.com/files/sites/698/2016-10-20-morfeus-v-litulosseminaari.pdf>

Kuviot

Kuvio 1: Prototyyppi osana Suomi.fi -palveluväylää. (MORFEUS 2016b, 24.)	18
Kuvio 2: Asiakkaan näkymä prototyypistä (MORFEUS 2016b).....	19
Kuvio 3: Asiakkaan kirjautumisen aloitusnäkymä prototyypissä (MORFEUS 2016b)	20
Kuvio 4: Testauskertojen aikana ilmaistut käsitteet histogrammina	32

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki litteroidun aineiston pelkistämisestä ja tyypittelystä.....	17
Taulukko 2: Testauskertojen aikana ilmaistut käsitteet määrällisesti ilmaistuina.....	31
Taulukko 3: Yhteenveto muutoksista, joita prototyyppissä on tapahtunut eri testauskertojen välillä.....	33

Liitteet

Liite 1: Konstruoitu Case-esimerkki 1	42
Liite 2: Konstruoitu Case-esimerkki 2	44
Liite 3: POSTERI	45

Liite 1: Konstruoitu Case-esimerkki 1

”Perhe

Raskaana oleva äiti 39 v. ja isä/isäpuoli 30 v. sekä lapset 23 v. tyttö (äidin nuoruuden suhteesta, tytön isä ei ole pitänyt yhteyttä), äidin edellisestä avoliitosta 17 v. poika ja 13 v. poika, vanhempien yhteiset lapset 4 v. tyttö ja 2 v. poika. Äiti ja nuoremmat lapset asuvat Espoossa. Isä on muuttanut perheen yhteisestä Espoon kodista n. vuosi sitten, mutta vierailee siellä ajoittain. Perheellä ei ole tukiverkostoa. Perheellä vuosia jatkunut asiakkuus mm. lastensuojelussa ja psykiatrisessa avohoidossa.

Perheen kolme vanhinta lasta ovat olleet äidin ensimmäisen avoliiton purkaututtua huostassa ja sijoitettuna perheeseen toisella paikkakunnalla. 17- ja 13-vuotiaiden lasten huoltajuudesta on riideltä useaan otteeseen, eivätkä äiti ja lasten isä ole pystyneet sopimaan keskenään lasten asioista. Lapset ovat kuitenkin palanneet lastensuojelun päätöksellä äidille n. neljä vuotta sitten, jolloin lasten huostaanotto purettiin. Vanhin tytär muutti sijaisperheestä lastensuojelun jälkihuollon tukiasuntoon kahdeksi vuodeksi ja sieltä omilleen.

Viime aikoina lasten sosiaalityöntekijällä on noussut huoli äidin jaksamisesta ja mahdollisesta päihteiden käytöstä. Huoli äidin voinnista on myös herännyt mielialahäiriöpoliklinikalla. Äiti on itse kertonut olevansa väsynyt huolehtimaan perheen arjesta yksin, mutta kieltänyt päihteiden käytön. Lastensuojelun perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua pohditaan tueksi perheelle.

Poliisi on tehnyt useita lastensuojeluilmoituksia 17-vuotiaan pojan asiattomasta käytöksestä, rikoksista ja väkivaltaisuuksista.

Päivähoidossa puolestaan on useamman kerran keskusteltu äidin kanssa koskien 4-vuotiaan tytön perushoidon laiminlyöntiä.

Neuvolassa ollaan oltu huolissaan äidin jaksamattomuudesta lasten hoidossa ja lapsiperheen arjessa, 4-vuotiaan tytön tilanteesta, koska tytön kasvukäyrät ovat kovasti laskussa (miinuksella sekä 2-vuotiaan pojan levottomuudesta sekä kielenkehityksestä, hän ei ole oppinut puhumaan, mistä äiti ei kuitenkaan ole ollut huolissaan).

Äiti

Äidillä on takanaan useita vuosia kestänyt päihdehistoria (huumausaineet, lääkkeet ja alkoholi) ensimmäisen avoeron jälkeen; A-klinikka, (katkaisuasemat, päihdekuntoutus), asunnottomuus, työttömyys. Äidin äiti on kuollut äidin ollessa viisitoistavuotias ja äidin isä kuollut kymmenen vuotta sitten alkoholiin. Äidillä ei ole peruskoulun jälkeistä koulutusta eikä juurikaan työkokemusta.

Äiti on ollut kuivilla viimeiset neljä vuotta nuoremman tytön syntymän jälkeen eikä omien puheidensa mukaan käytä ollenkaan päihteitä tällä hetkellä. Äidillä on todettu kaksisuuntainen mielialahäiriö, nuorena itsetuhoisuutta ja masennus. Äidillä on käytössä säännöllinen lääkitys sekä viikottaiset käynnit mielialahäiriöpoliklinikalla depressiohoitajan vastaanotolla. Äiti on melko sitoutunut omiin hoitoihinsa ja kertonut noudattavansa hänelle tehtyä lääkityssuunnitelmaa. Äiti on tällä hetkellä hoitovapaalla kahden pienimmän lapsen kanssa kotona ja hän on raskaana 12. viikolla.

Isä

Isällä on todettu masennusta, psykoottisuutta ja persoonallisuushäiriö. Alkoholia hän on käyttänyt varsinkin univaikeuksiin ja tunnistaa alkoholin käytön ongelmaksi. Viime aikoina ongelmaksi on alkanut muodostua myös bentsodiatsepiiniriippuvuus. Lääkkeitä hän on tilannut internetistä, koska hakeutuminen omin voimin hoidon piiriin tuntuu liian haastavalta. Isällä on

ollut lukuisia lyhyitä työsuhteita ja tällä hetkellä hän on töissä, mutta hänellä on paljon luvattomia poissaoloja.

Isälle on sovittu valvotut tapaamiset lasten kanssa, mutta hän ei ole saapunut sovituille tapaamisille. Riippumatta tästä äiti päästää isän katsomaan lapsiaan heidän kotiinsa vedoten siihen, että pienet lapset kaipaavat isäänsä. Isä on käyttäytynyt äitiä kohtaan väkivaltaisesti viimeisten kuukausien aikana lasten ollessa paikalla. Äiti on tehnyt rikosilmoituksen isästä ja hakenut lähestymiskieltoa peruen sen lopulta viime metreillä. Lisäksi isä on tehnyt vanhempien eron jälkeen äidistä lukuisia perättömiä lastensuojeluilmoituksia.

Tytär 23 v.

Tytär asuu itsenäisesti Espoossa ja opiskelee ammattikoulussa vaatetuslinjalla. Tytöllä on todettu aikaisemmin nuorisopoliklinikalla lievää masennusta, ahdistusta ja itsetuhoisia ajatuksia sekä paniikkihäiriö. Tytöllä on lääkitys masennukseen, mutta hän ei ole ollut sitoutunut lääkehoitoon eikä käynteihin mielialahäiriöpoliklinikalla. Lisäksi tytöllä on koulunkäyntivaikeuksia ja runsaasti ilmoittamattomia poissaoloja koulusta. Äiti ei ole pystynyt tukemaan ja auttamaan tyttärtään itsenäiseen elämään opetteluissa. Tyttären taloudellinen tilanne on huono ja hänellä on useamman kuukauden vuokramaksut hoitamatta sekä useita muita laskuja.

Poika 17 v.

Poika asuu virallisesti äidin kotona Espoossa, mutta käytännössä hän asuu kavereidensa luona. Poika on osallistunut kaveriporukkinsa kanssa eriasteisiin rikoksiin: näpistelyt, varkaudet, väkivaltaisuus ja tappelut. Poika käyttää melko runsaasti alkoholia viikonloppuisin. Poika on ollut väkivaltainen myös äitiä kohtaan pienempien sisarusten ollessa paikalla. Pojalla on lastensuojelun asiakkuus ja siirtymistä jälkihuollon asiakkaaksi valmistellaan. Pojalta on jäänyt ammattikoulu kesken runsaiden poissaolojen takia, eikä työ- tai harjoittelupaikkaa ole löytynyt.

Poika 13 v.

Poika asuu äidin luona. Koulunkäynnissä on esiintynyt monia haasteita. Pojalla on todettu koulussa luki- ja kirjoitushäiriö sekä lasten psykiatrisella poliklinikalla adhd. Poika ei ole suostunut syömään adhd-lääkitystä, mistä johtuen hänen on vaikea keskittyä oppitunneilla. Pojalla ei ole juurikaan kavereita ja hän viettää paljon aikaa kotona äidin ja pienempien sisarusten kanssa. Poika myös pelaa paljon tietokoneella ja hänen vuorokausi-rytmiensä on kadoksissa. Poika käyttää kaiken saamansa rahan tietokonepeleihin. Pojalla on asiakkuus lastensuojelussa ja lasten psykiatrisella poliklinikalla.

Tytär 4 v.

Tytär on päivähoidossa 3 pvä/vk:ssa. Päivähoidossa tyttö on pääsääntöisesti iloinen ja puuhakas, takertuu kuitenkin helposti aikuiseen ja vaatii paljon huomiota osakseen. Ajoittain tytön leikeissä on päivähoidossa ollut nähtävissä uhkailua, pelkoja ja aggressiivisuutta. Tyttö itkee myös paljon erilaisissa tilanteissa eikä juurikaan syö päivähoidon aikana. Kotona äidin kertoman mukaan tyttö huutaa, raivoaa ja heittää tavaroita eikä tottele äitiä. Kotona tytöllä on edelleen käytössä tutti ja vaipat sekä tuttipullo. Tytöllä asiakkuus sekä neuvolassa että lastensuojelussa.

Poika 2 v.

Poika on koti-hoidossa, mutta äiti on suunnitellut hakevansa myös hänelle päivähoitopaikkaa lähitulevaisuudessa. Pojalla on käytössä tutti, tuttipullo ja vaipat eikä potalle opettelu ole aloitettu. Poika ei puhu ja on hyvin levoton. Äidin mukaan poika on vain aktiivinen poika ja muutoin erittäin kiltti. Poika on hyvin kiinni äidissään. Pojalla on asiakkuus sekä neuvolassa että lastensuojelussa.”

Liite 2: Konstruoitu Case-esimerkki 2

Nimi: Asiakas 1 / Asiakas 2

Syntymävuosi: 1987

- Asuu yksin
- Työtön
- Ei ennestään diagnosoituja sairauksia
- Uniongelmia
- Epäsäännöllinen elämänrytmi, juhlii paljon
- Mahdollista alkoholin liikakäyttöä ja masennusta
- Perhesuhteet etäiset, läheisverkostossa muutama tärkeä ystävä
- Ei halua mennä lääkäriin

Asiakas kertoo juhlivansa paljon. Hän käy useamman kerran viikossa ystäviensä kanssa ulkona. Asiakkaan mukaan se on ainoa iloa tuottava asia hänen elämässään. Juo kertomansa mukaan 6-10 annosta alkoholia illassa aina kun lähtee juhlimaan. Tupakoi askin päivässä. Ei käytä muita päihteitä.

Päivät kuluvat pääosin tietokoneen ääressä. Katselee sarjoja tai somettaa. *"Alkuviikosta ootan vaan keskiviikkoa et pääsis baariin ku on halpaa. Torstai meneeki sit venaillessa et olis perjantai."*

Kertoo tehneensä varastotöitä monta vuotta vuokrafirmassa, mutta irtisanoneensa itsensä koska ei saanut selvitettyä erimielisyyksiä esimiehen kanssa. Ollut työttömänä 6kk. On ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi, mutta valehtelee "tädille" joka soittaa hänelle parin kuukauden välein. Tarkoittaa TE-toimiston työntekijää. Täyttää ajallaan tarvittavat tiedot netissä ja tekee näennäisesti työhakemuksia, ettei menetä tukia.

Asiakkaan vanhemmat omistavat hänen asunnon, eikä asumisesta tarvitse maksaa. Työttömyystuet riittävät muuhun elämiseen juuri ja juuri. Ei ole hakenut toimeentulotukea. Asiakas kuvailee, ettei halua olla mikään "sossupummi".

Tulevaisuus pelottaa. Asiakas täyttää ensi vuonna 30 vuotta ja kokee olevansa epäonnistunut elämässä, koska ei ole perustanut vielä perhettä. Unelmana aviomies ja oma perhe, mutta kokee että on jo liian myöhäistä.

Tehty asiakkaan kanssa BDI-21, tulos 34 pistettä= vaikea masennus.

Tehty asiakkaan kanssa AUDIT-kysely, tulos 24 pistettä= selkeä liikakäyttö, erittäin mahdollinen riippuvuus.

Käytiin yhdessä läpi tuloksia, jotka yllättivät asiakkaan.

Asiakas kertoo tapaamisen olleen hyödyllinen ja haluavansa muutosta. Ei kuitenkaan halua mennä lääkäriin arvioitavaksi, pelkää leimautuvansa hulluksi. Ehdotin voivani lähteä asiakkaan mukaan, ei silti suostunut.

Asiakkaalle neuvottu proton käyttö. Käy siellä tutustumassa omaan profiiliinsa ja täyttämässä tietojaan. Sovittu, että allekirjoittanut tekee kirjauksen tapahtumasta, jota asiakas kommentoi. Asiakas on antanut luvan konsultoida sairaanhoitajaa arvion tekemisessä. Allekirjoittanut lisää hänet protoon asiakkaan "My Helpers"-kohtaan.

Sovimme uuden tapaamisen huomenna xx.xx.2016 klo 10

Liite 3: POSTERI

MORFEUS-PROTOTYYPIN KEHITTÄMINEN OPISKELIJA- JA TOIMIJATESTAUKSEN NÄKÖKULMASTA

Sanna Puuska, Laurea-ammattikorkeakoulu
sanna.puuska@student.laurea.fi



Tausta

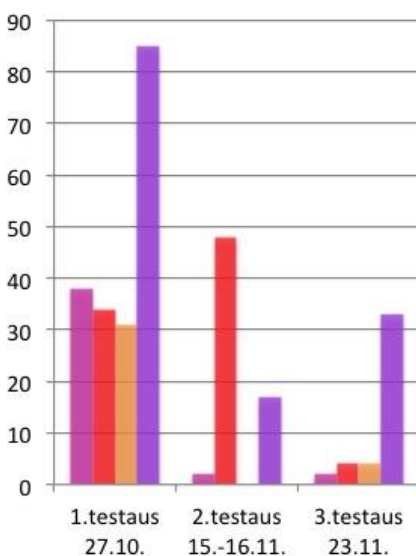
Opinnäytetyö on osa MORFEUS-hanketta ja sen toimeksiantona tehtävä tutkimustyyppinen opinnäytetyö. Prototyypin testaukset toteutettiin ajalla 27.10.-23.11.2016 Porvoon Campuksella sekä virtuaalisesti internetin välityksellä.

Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyönä tarkoituksena on tarkastella prototyypin kehittämistä opiskelija- ja toimijatestauksen näkökulmasta. Tavoitteena on kehittää prototyypin käytettävyyttä toimivammaksi kokonaisuudeksi opiskelijoiden ja toimijoiden tekemän prototyypin testauksen avulla sekä saada palautetta ideoista prototyypin taustalla. Opinnäytetyö löytyy myöhemmin osoitteesta www.theseus.fi

Aineisto ja menetelmät

Opinnäytetyön aineisto koostuu nauhoitetuista keskusteluista testausilanteissa sekä testausta ohjaavista käsikirjoituksista ja koontilomakkeista. Nauhoitetut testausilanteet litteroitiin tekstiksi. Testaukset on ollut kolme kappaletta, joista toinen testauksesta toteutettiin virtuaalisesti kahtena peräkkäisenä päivänä.



Tulokset ja kehittämisehdotukset

Keskeisimmät tulokset ovat näkyvillä uusimmassa ProtoTour-versiossa, joka julkaistiin huhtikuussa 2017. ProtoTour löytyy osoitteesta <http://demo.morfeus.fi>

Kehittämisehdotuksina testaukset aikana mietittiin esimerkiksi aikajanan merkitystä asiakkaalle ja sitä, että aikajana olisi mahdollista nähdä lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteita, jolloin se olisi asiakkaalle voimaannuttavaa ja konkreettisempaa tuntuista. Toisena kehittämisehdotuksena tuli ilmi asiakkaiden arvioon liitettävät kentät tai väliotsikot ja mahdollisuus lisätä hashtagia tekstiin, esimerkiksi #pääteet, joiden avulla voisi myöhemmin etsiä tietoja pelkästään hashtagien avulla. Kolmantena ehdotuksena oli, että asiakkaalla olisi itsellään mahdollisuus luoda oma verkostokartta tai elämänsä tärkeistä elämäntapahtumista. Näistä osa on jo toteutunut uusimpaan ProtoTour-versioon.

Prototyypin voisi myös lisätä MLL lastenhoitopalvelun ja SPR:n kautta saatavan ystäväpalvelun osaksi tietomallinnusta.

Viereisessä taulukossa näkyy, kuinka neljää eri käsitettä on määrällisesti mainittu ääninauhoissa eri testauksilla. Ensimmäisellä testauksella tiedonkulku tuli selkeimmin esille, kun taas toisella testauksella tärkeäksi asiaksi koettiin huolen herääminen. Kolmannella testauksella mainittiin eniten tiedonkulkuun liittyviä asioita.

- Voimaantumisen
- Huolen herääminen
- Varhainen puuttuminen
- Tiedonkulku